**Általános Szerződési Feltételek**

helyhez kötött Internet elérési/hozzáférési szolgáltatásra

**"DATATRANS Internet" Kft.**

**Hatályos: 2025.09.01**

Módosítások dátuma: 2024.12.19

**Honlap**: www.datatrans.hu

Az ÁSZF tartalmazza az előfizetők előzetes tájékoztatását szolgáló információkat is.

**Tartalomjegyzék**

1. Általános adatok, elérhetőség ..... 7
1.1. A szolgáltató neve és címe ..... 7
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei ..... 7
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségei ..... 7
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe, ..... 7
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége ..... 7
1.5.1. Alkalmazandó jogszabályok ..... 7
1.5.2. Az ÁSZF elérhetősége ..... 7
1.5.3. Az ÁSZF hatálybalépése ..... 7
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei ..... 8
Általános szabályok ..... 8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás ..... 8
2.1.1. Az előfizetői szerződés ..... 8
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája ..... 11
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai ..... 12
2.3.1.A szolgáltatás igénybevételének folyamata ..... 12
2.3.2. Az előfizetői szerződés feltételei ..... 13
2.3.3. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok ..... 13
2.3.4. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai, ..... 14
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő ..... 15
2.4.1. A szolgáltatás kezdetének időpontja ..... 15
2.4.2. Változás az ajánlattevő adataiban ..... 15
2.5. mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei ..... 15
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma ..... 15
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása ..... 15
3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe ..... 18
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás ..... 18
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e ..... 18
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye ..... 18
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága ..... 19
Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért ..... 19

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei ..... 19
4.1.1. Alkalmazott fogalmak ..... 19
4.1.2. A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelősége ..... 20
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése ..... 22
4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére ..... 22
4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai ..... 22
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet ..... 22
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei ..... 22
4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége ..... 23
4.4.2.A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele ..... 23
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése ..... 23
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei ..... 23
5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei ..... 23
5.1.2. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama ..... 24
5.1.3. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke ..... 24
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai, ..... 24
5.2.1.Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult: ..... 24
5.2.2. Egyéb okok a korlátozásra, korlátozás megszüntetése, kötbér ..... 25
5.2.3. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei ..... 25
5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei ..... 25
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták ..... 26
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás, ..... 26
6.1.1. A hibabejelentés módja ..... 26
6.1.2. Hibaelhárítás módja ..... 27
6.1.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek ..... 27

6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, ..... 28
6.2.1. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja ..... 28
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata ..... 29
6.3.1. díjreklamáció, ..... 29
6.3.2. Kártérítési igények intézése ..... 30
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje ..... 30
6.4.1. az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje ..... 31
6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele ..... 31
6.6. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése ..... 31
6.6.1. Hatósági hatáskör és annak időbeli kerete ..... 31
6.6.2. A békéltető testülethez való fordulás jogáról ..... 32
6.6.3. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek ..... 32
7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér ..... 32
7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, Internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj ..... 33
7.1.1. Egyszeri díjak ..... 33
7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak ..... 34
7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok ..... 34
7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, ..... 34
7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt ..... 35
7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, ..... 35
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések ..... 35
7.3. A kártérítési eljárás szabályai ..... 36
7.3.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése ..... 36
7.3.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése ..... 37
7.3.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól ..... 37
7.3.4. Vis maior ..... 37
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai ..... 37

7.4.1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles ..... 38
7.4.2. A kötbér mértéke a vetítési alap ..... 38
8. a számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai ..... 39
8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai ..... 39
8.2. internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik ..... 39
8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban ..... 39
9. Az előfizetői szerződés időtartama ..... 39
9.1. Határozott idejű szerződésre vonatkozó szabályok ..... 39
10. adatkezelés, adatbiztonság ..... 40
10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, ..... 40
10.1.2. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak ..... 43
10.1.3. Adatszolgáltatás, publikus ..... 43
10.1.5. Forgalmi és számlázási adatok ..... 43
10.1.7. Együttműködés a nemzeti kiberbiztonsági incidenskezelő központtal ..... 45
10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről ..... 46
11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok); ..... 46
12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei ..... 47
12.1. a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok ..... 47
12.1.1. Az előfizetői szerződés módosítása ..... 47
12.1.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén ..... 49
12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje ..... 49
12.2.1. Átírás ..... 49
12.2.2. Áthelyezés ..... 49
Az értesítésről szóló bekezdés a) vagy b) pontja szerinti határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege 7.4 pontban van részletezve. ..... 50
12.2.3. Csomagmódosítás ..... 50
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ..... 50
12.3.2.Határozott idejű szerződés esetén alkalmazandó szabályok ..... 51

12.3.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei ..... 52
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ..... 53
12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik ..... 54
12.6. Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná ..... 55
13. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei ..... 55
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség ..... 55
Előfizető együttműködési feladatai ..... 55
13.1.1. Átláthatóság, az ajánlatok összehasonlíthatósága, az információk közzététele ..... 55
13.1.2. Az előfizetők értesítése ..... 56
13.1.3. Az előfizetők tájékoztatása ..... 56
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata ..... 58
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek ..... 58
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás ..... 58
13.4.1. Változás az előfizető adataiban ..... 58
13.4.2. Adatszolgáltatás ..... 58
14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás ..... 58
14.1. Hatósági hotline ..... 58
14.2. Kiskorúak védelme érdekében kezelhető adatok köre bejelentések esetén ..... 59
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása ..... 60
1. sz. melléklet Díjak ..... 61
1/b . sz. melléklet Akciós díjak és feltételek ..... 67
2. sz melléklet Adatkezelési, adatvédelmi Tájékoztató ..... 71
3. sz. melléklet Szolgáltatás minőségi értékei ..... 104
4. sz. melléklet Előfizetői szerződés minta ..... 113
5. sz melléklet Előfizetői Tájékoztató ..... 114
6. sz. melléklet Fogalmak ..... 119
7.sz. Melléklet Szolgáltatóváltás ..... 127
7. A. sz. melléklet Hálózat használati irányelvek ..... 131
8. sz. Melléklet Szolgáltatási területek ..... 134
9. sz Melléklet Felügyeleti szervek elérhetősége ..... 136
10. sz. Melléklet Fogyatékossággal élők segítését szolgáló intézkedések ..... 141

## 1. Általános adatok, elérhetőség

A jelen általános szerződési feltételek szabályozza a Szolgáltató, és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Előfizető szerződéses kapcsolatát, melyet a Szolgáltató és az Előfizető által megkötött egyedi Előfizetői szerződés hoz létre.
A fogalmak értelmezését az 6. sz melléklet tartalmazza részletesen.

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

szolgáltató neve:"DATATRANS Internet" Kft.
székhely cím:8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11. II. em. 24.
Adószám: 11911894-2-07
Cégjegyzékszám: 07-09-006932

### 1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

cím: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11. 1 emelet 102.
Telefonszám:(22) 505-750
Telefax szám:(22) 505-753
E-mail cím: info@datatrans.hu
Nyitvatartás: hétfő-péntek $8^{30}$-$12^{30}$, $13^{00}$-$15^{30}$
telefonos ügyfélszolgálat: hétfő-péntek: $8^{00}$-$17^{00}$

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

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségei

| Terület megjelölése | Elérhetőségének időtartama | Elérhetőségek: |
|---|---|---|
| 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11. 1 emelet 102. | Személyesen a nyitvatartási időben | telefonszáma:(22) 505-750<br>telefax száma:(22) 505-753<br>email címe: info@datatrans.hu |
| Telefonos bejelentés | hétfő- vasárnap: $8^{00}$-$21^{00}$ | |

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe,

Honlap: http:// www.datatrans.hu

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

*1.5.1. Alkalmazandó jogszabályok*

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

*1.5.2. Az ÁSZF elérhetősége*

A szolgáltató az általános szerződési feltételeit az ügyfélszolgálatán, továbbá az internetes honlapján könnyen elérhető módon, a nyitóoldalon, letölthető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható formában ingyenesen, a szövegben való kereshetőség biztosításával közzéteszi.
A szolgáltató az általános szerződési feltételei előlapján, jól látható módon feltünteti a hatálybalépés időpontját. A szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján az általános szerződési feltételek már nem hatályos változatait 2 évre visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató tájékoztatást ad.

*1.5.3. Az ÁSZF hatálybalépése*

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

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### Általános szabályok

- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, a fogyasztó vagy más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely meg kell, hogy feleljen a közérthetőség és ellentmondásmentesség követelményének. Az előfizetői szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan általános szerződési feltételeket köteles készíteni, amelyek elektronikus hírközlési szabályoknak való megfelelőségét a Hatóság rendszeresen vizsgálja. Az előfizetői szerződés az általános szerződési feltételekből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll.
- A szolgáltató az előfizetői szerződést úgy köteles kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondásmentesség és áttekinthetőség követelményének.
- Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató által az előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.
- Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott, az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendeletben (Eszr) nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései irányadók.
- Az Elnök rendeletben meghatározta azon előfizető szerződésekre és általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezések körét, amelyek alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.
- Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.
- A felek az egyedi előfizetői szerződésben az Eht. törvényben, az Eht. törvény felhatalmazása alapján kibocsátott, az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendeletben és az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.
- Az előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban biztosított jogait megállapító rendelkezésektől – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – az előfizető hátrányára eltér. Semmis az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.
- Hatósági eljárás esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint az előfizető elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban előírt hozzájárulásait beszerezte.
- A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő végberendezést értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata az előfizetőnek az Eszr 6. § (2) bekezdésével összhangban tett kifejezett jognyilatkozata alapján tekinthető elfogadottnak.
- Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató és az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője nem akadályozhatja meg és egyoldalúan nem korlátozhatja, hogy az előfizető vagy a végfelhasználó választása szerinti, harmadik személy által üzemeltetett rádiós helyi hálózathoz csatlakozzon.

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

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

*2.1.1. Az előfizetői szerződés*

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

a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;

b) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
c) választott szolgáltatás-csomag (sávszélesség)
d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
e) az igénybejelentés helye, időpontja

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

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

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

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

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

*2.1.2. Az előfizetői szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási követelmények*

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

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

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

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

a) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat;
b) a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj;
c) az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek;

d) a határozott idejű előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját –, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatást;
e) az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre;
f) a szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét, továbbá
g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

4. Az internet-hozzáférés szolgáltatás és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén az előzetes tájékoztatás a (3) bekezdésben foglaltakon túlmenően tartalmazza a következőket is:
a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében legalább
aa) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás,
b) a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikk (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;
c) a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;
d) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;
e) tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel;
f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések;
g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;
h) az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás;
i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;
j) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;
k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 13. cikkében foglaltakra;
l) a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, valamint
m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése.

(6) Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetén az előzetes tájékoztatás a (3) és a (4) bekezdésben foglaltakon kívül tartalmazza a TSM rendelet 4. cikk (1) bekezdésében foglalt információkat is.

(7) Az Eht. 129. § (1a) bekezdés b) pontja szerinti előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló-minta létrehozásáról szóló, 2019. december 17-i (EU) 2019/2243 európai bizottsági végrehajtási rendeletben meghatározott dokumentumminta szerint kell rendelkezésre bocsátani.
(8) Az előfizetői szerződés megkötése során a szolgáltató az előfizetőt igazolható módon tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés – általa megjelölt időpontjában hatályos – tartalmáról szóló, legalább az Eszr 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a szolgáltató, a rendelkezésére bocsássa. A szolgáltató e dokumentumot az előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül – a (9) bekezdésben foglalt kivétellel – a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.
(9) Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a (8) bekezdés szerinti dokumentumot az előfizető kérelmére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül tartós adathordozón évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

- A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatás elemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az Eszr 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

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

Az egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel legalább a következőket kell tartalmaznia:
a) az előfizetői adatok körében:
aa) az Eht. 154. § (2) bekezdése szerinti adatok;
az előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat:
- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
- b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d) az előfizető képviselőjének a)–c) pont szerinti adatai;
- e) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma;
- f) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma

ab) az előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:
ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
bb) a szolgáltató cégjegyzékszáma,
bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
be) az internetes honlap elérhetősége,
bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
cd) a díjfizetés módja,
ce) a számlakibocsátás határideje,
cf) telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;

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

- az adott szolgáltatás tekintetében értelmezhető, az előfizető által egyértelműen eldönthető, igen vagy nem nyilatkozatok, így különösen
  a) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával;
  b) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével;
  c) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével;
  e) természetes személy előfizetőnek az egyéni előfizetői minőséggel;
  f) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel;
  g) a 4. § (1) bekezdése szerinti hozzájárulással, valamint
  h) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatok.

- Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében – a csalás, visszaélés elleni védekezésből, valamint a szándékolatlan forgalmazásból eredő nagy összegű díjak kiszámlázásának megelőzése érdekében – az igénybevétel korlátjaként összeghatárt vagy adatmennyiséget határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezést az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
- Ha szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatár, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató haladéktalanul értesíti az előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire.
Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell az általános szerződési feltételekben foglaltaktól való valamennyi eltérést jól látható és értelmezhető módon, figyelemfelhívó jelleggel, továbbá az Elnök rendeletében meghatározott adatokat az Elnök rendeletében meghatározott felosztásban.

*Egyéb előírások*
- Az előfizető kérésére a szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálatai címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az szolgáltató adatai bekezdés bc),vagy bd) pontban feltüntetettektől.
- A szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF és egyedi előfizetői szerződés is tartalmazza.
- Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

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

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

*2.3.1.A szolgáltatás igénybevételének folyamata*

1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.

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

*2.3.2. Az előfizetői szerződés feltételei*

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

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

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

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

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

- Ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az előfizető rendelkezésére bocsátani, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Ha az (1) bekezdés szerinti rendelkezésektől a szolgáltató el kíván térni azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott előfizetői hozzájárulás esetén az előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató mely rendelkezésektől tér el.
3. Az üzleti előfizető esetében – ide nem értve azon üzleti előfizetőt, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet – a szolgáltató egyoldalúan eltérhet az (1) bekezdésben hivatkozott rendelkezésektől, azzal, hogy ha a szolgáltató az üzleti előfizető esetében alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.
4. Az üzleti előfizető esetében – az (1)–(3) bekezdésekben foglalt eltéréseken kívül – a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és e rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, kivéve az Eht. 127. § (1), (2)–(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)–(2c) bekezdésének, 132. § (3)–(6) bekezdésének, 134. §(1a), (3)–(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)–(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr. 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)–(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.
5. Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.
6. Az üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a szolgáltató az (5) bekezdés szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az üzleti előfizető részére.
7. Az (5) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a szolgáltató az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.
8. A szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.
9. Üzleti előfizető esetén az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja.

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

- A szolgáltatás csak a Szolgáltató szolgáltatási földrajzi területén létesített végpontokon vehető igénybe. A Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország, részletesen a 8. sz melléklet tartalmazza.
- A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet.
    - Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából, melyről 15 nappal előtte értesíti a felhasználót.
    - Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

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

- A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.
- Az internet-hozzáférés szolgáltatást és a nyilvánosan elérhető, személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató felkínálja az előfizető számára azt a lehetőséget, hogy

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

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

c) díjmentesen értesítést kapjon a rendellenes vagy túlzott fogyasztásról.

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

*2.4.1. A szolgáltatás kezdetének időpontja*

1. Az Eszr 6. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.
2. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.
3. Az (1) bekezdésben meghatározott, vagy a felek megállapodása alapján az (1) vagy (2) bekezdés szerint vállalt határidő (a továbbiakban: a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő) elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért fizet, melynek összegét a 7.4 pont tartalmazza.
4. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.pontban meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.
5. Ha a szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az előfizető számára, az előfizető a részére átadott, a szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

A 2.4. pontban meghatározott határidőket vállalja a szolgáltató, ettől eltérően csak közös megegyezéssel térhet el. A Szolgáltató hálózati végpontjához, hálózatához történő csatlakozást és a szolgáltatás megkezdésének határidejét az előfizetői szerződésben rögzítik a Felek.
A Szolgáltató ugyan azon telepítési címre nem köteles újabb végpontot telepíteni, ha az adott végponton számlatartozás van, függetlenül attól, hogy a szerződő fél nem azonos a tartozást felhalmozóval.

*2.4.2. Változás az ajánlattevő adataiban*

*Változás a szolgáltató személyében*

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

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

Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

## 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

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

Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a Szolgáltató a távközlési hálózatát felhasználva, Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt az Előfizető részére, melynek ellenében az Előfizető díjat fizet.
Az Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás keretében Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sebességű TCP/IP hozzáférést vesz igénybe Szolgáltatótól. A hozzáférés keretében Szolgáltató a központjába beérkező forgalmat az Internet hálózatra illeszti.
A szélessávú kábeles Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál GPON kábelmodemes, és mikrohullámú hozzáférés lehet.

a) Internet szolgáltatás Társszolgáltató GPON hálózatán

A vezetékes Internet bekötésének feltétele, a Szolgáltató és az optikai társszolgáltató közötti Átengedési Keretszerződés. A konkrétan meghatározott GPON Előfizetői Szakaszra benyújtott Igénybejelentés elfogadása után Egyedi Átengedési Szerződés megkötése szükséges.
Az internet szolgáltatási csomagokat a "DATATRANS Internet" Kft. közvetített szolgáltatásként, saját nevében, saját kereskedelmi név alatt értékesíti tovább az Előfizető (Végfelhasználó) részére.
Az Egyedi Átengedési Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a jelen Általános Szerződési Feltételek az irányadók.
Díjazás: A szolgáltatási csomagok igénybevételi díjait a jelen ÁSZF 4 számú Díjszabás melléklete tartalmazza.

Az Előfizető GPON/PPPoE típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A GPON/PPPoE alapú internet szolgáltatások része a GPON/PPPoE alapú távközlési szolgáltatás. A GPON/PPPoE technológián alapuló Internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök
Az optikai szélessávú hozzáférés szolgáltatás esetén a szolgáltatás használatához szükséges eszközök közül az ONT (Optical Network Terminal) az Előfizető által megjelölt létesítési helyre kerül telepítésére. Az ONT a Szolgáltató tulajdona és azt a Szolgáltató szereli be. A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező ONT a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése nélkül bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Az eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét jogosult az Előfizető részére kiszámlázni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az ONT részére szükséges helyet, valamint az ONT működéséhez szükséges 230V-os táplálást az Előfizető érdekkörében kell rendezni. A Szolgáltató a 230V-os táplálást nem vállalja.

A szolgáltatáshoz egyedi publikus IP cím tartozik.

b) Internet szolgáltatás a Szolgáltató GPON hálózatán

Az előfizető a GPON/DHCP típusú összeköttetésen keresztül, a DHCP protokoll segítségével internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A GPON/DHCP technológián alapuló Internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök
Az optikai széles sávú hozzáférés szolgáltatás esetén a szolgáltatás használatához szükséges eszközök közül az ONT (Optical Network Terminal) az Előfizető által megjelölt létesítési helyre kerül telepítésére. Az ONT a Szolgáltató tulajdona és azt a Szolgáltató szereli be. A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező ONT a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése nélkül bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Az eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét jogosult az Előfizető részére kiszámlázni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani.
Az ONT részére szükséges helyet, valamint az ONT működéséhez szükséges 230V-os táplálást az Előfizető érdekkörében kell rendezni. A Szolgáltató a 230V-os táplálást nem vállalja.

A szolgáltatáshoz alapértelmezetten osztott publikus IP cím tartozik, azaz több előfizető osztozik egy nyilvános címen, és a szolgáltató a felhasználók egyedi privát címén címfordítást (PAT) végez. Lehetőség van a szolgáltatáshoz publikus címet vásárolni.

c) Internet szolgáltatás a Szolgáltató mikrohullámú hálózatán

A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatáshoz a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásokat létesít, melynek célja telefondíjmentes, alkalmi Internet hozzáférés biztosítása. Szolgáltató a mikrohullámú bázisállomásokhoz csakis Előfizetői szerződés alapján biztosít hozzáférést. A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerint, a 2.4GHz és 5GHz (RLAN) sávban üzemelnek.
A bázisállomások a rendeletben előírt EIRP (effektív kisugárzott teljesítmény) maximált érték betartásával üzemelnek. A vevő berendezés telepítése, az összeköttetés kiépítése kizárólag a Szolgáltató feladata. Mivel a bázisállomás kimenő teljesítménye erősen korlátozott, a vétel lehetősége szemrevételezéssel ellenőrizhető az Előfizető részéről – amennyiben szemmel rálát a megadott bázisállomások valamelyikére, lehetséges a szolgáltatás

igénybevétele. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Éves rendelkezésre állás a bázisállomásokra vonatkozóan:95% .
A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező acces pointot a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése nélkül bocsátja az Előfizető rendelkezésére.
Az eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét jogosult az Előfizető részére kiszámlázni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani.

A szolgáltatáshoz alapértelmezetten osztott publikus IP cím tartozik, azaz több előfizető osztozik egy nyilvános címen, és a szolgáltató a felhasználók egyedi privát címén címfordítást (PAT) végez. Lehetőség van a szolgáltatáshoz publikus címet vásárolni.

A Szolgáltató az Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás átalánydíj ellenében, időkorlátozás nélkül biztosítja. Az igénybe vett Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás sebességét az Egyedi Előfizetői Szerződés is tartalmazza.
A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (csomagtartalom fölötti mennyiségű email-cím, több előfizetői végpont közötti „VPN" hálózat, tárhely bérlet, fix IP című csomagtartalom fölötti mennyiségű IP cím, domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, -regisztráció, -értesítés SMS-ben, szerverhoszting), melyek igénybevételére az internet ASZF-től független, külön megállapodás alapján kerülhet sor.
A további kiegészítő szolgáltatások leírását és díjait a Díjak melléklet tartalmazza.

E-mail postafiók szolgáltatás
A Szolgáltató az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez létrehozott díjcsomagok részeként egy, elsődleges állandó e-mail postafiók aktiválásának lehetőségét biztosítja az Előfizető részére, datatrans.hu végződéssel. Az e-mail postafiók aktiválására az Előfizető erre vonatkozó igénye esetén kerül sor. Az Előfizető az általa igénybe vett internet szolgáltatás díjcsomagra irányadó feltételek szerint igényelhet további, 3 db járulékos email postafiókokat a Szolgáltatótól. A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett elsődleges e-mail postafiókokhoz, és járulékos email postafiókokhoz fiókonként 2 GB méretű tárhelyet biztosít.
A Szolgáltató jogosult az általa biztosított vagy az Előfizető által igényelt elsődleges és olyan járulékos postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, amelyeknek használatát az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel az Előfizető legalább öt hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. A Szolgáltató a nem használt e-mail postafiókokra küldött e-mailben azt követően tájékoztatja az Előfizetőt az e-mail postafiókok felfüggesztéséről, hogy az Előfizető azok használatát négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. Amennyiben az Előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követő egy hónapos időtartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmulasztását követően jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni. A Szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok megszüntetését mindaddig fenntartja, amíg az Előfizető nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató nem felel az Előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapig megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott károkért.
Az Előfizetőnek a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztése alatt tett nyilatkozata alapján aSzolgáltató a felfüggesztést mellőzi azzal, hogy a felfüggesztés alapjául szolgáló **négyhónapos** határidő a felfüggesztés mellőzését követően újból elkezdődik.

E-mailek központi vírusellenőrzése
E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.**A**mennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja. A kéretlen levélnek minősülő elektronikus levelekről a Szolgáltató nem küld értesítést az Előfizetőnek.A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

Kimenő kéretlen levelek (spam-ek) szűrés
Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus levelek, amelyek
a) kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kertek kifejezetten, hogy ezeket megkapjak,
b) olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű elektronikus levél, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kertek kifejezetten, hogy ezeket megkapjak,
c) amelyek több mint 20 címzettet tartalmaznak a "címzettek" listában (To, Cc, Bcc osszesen).
Nagy mennyiségű levélküldésnek minősül az a felhasználás, amelyben
a) 24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 350 levél kiküldése történik.
Szolgáltató a fenti mennyiségi korlátok feletti kéretlen levélforgalmat nem kézbesíti, és jelszó változtatással zárolja a postafiókot.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése
A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával" rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.
A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl.
Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.
A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát az nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa.

*Különleges hírközlési szolgáltatások*
- A számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásra és a gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatásokra e fejezet rendelkezései az e szakaszban foglalt eltérésekkel alkalmazandók.
- A számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás tekintetében nem kell alkalmazni a 127. § (4b) bekezdését, a 132. § (4)–(5) bekezdését és a 134. § (14), (14a), (15) és (15a) bekezdését.
- E fejezet rendelkezéseit – a 86/A. § és a 149/A–149/D. § kivételével – nem kell alkalmazni azon számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra, amelynek foglalkoztatotti létszáma legfeljebb 10 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg, amennyiben nem nyújt egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatást. E mentességéről a szolgáltató köteles a szerződés megkötése előtt igazolható módon tájékoztatni a végfelhasználókat.
- A gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások tekintetében nem kell alkalmazni a 127. § (4b) bekezdését, a 129. § (1a) bekezdését és a 134. § (14) és (14a) bekezdését.
- A gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások tekintetében a 132. § (3)–(9) bekezdésében és a 134. § (15) és (15a) bekezdésében biztosított jog kizárólag azon előfizetőt illeti meg, amely fogyasztónak vagy olyan üzleti előfizetőnek minősül, amely az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendelet szerinti mikro- vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet fogalmi körébe tartozik.

### 3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország, tételes lista a szolgáltatási területekről 8. sz. mellékletben találhatóak.

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

Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

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

A szolgáltatás nem tartozik az egyetemes szolgáltatások körébe.

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

A hozzáférési pont pontos meghatározását (helység neve, közterület megnevezése, házszám stb.) az Előfizetői szerződés tartalmazza.
*Előfizetői hozzáférési pont:* azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

## 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

### Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.
Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározott szerinti kötbért köteles fizetni.
Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.
Amennyiben a kérelmező az előző bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy az előző bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét.
Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő

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

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

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

#### *4.1.1. Alkalmazott fogalmak*

-átvitt adatmennyiség: az előfizető által forgalmazott (adott vagy vett) IP alapú adatátvitel informatikai mértékegységekben (bit, byte) kifejezett adatmennyisége, az IP csomagok fejlécével együtt;
- becsült maximális sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el;
- célérték: a szolgáltatásminőségi követelményhez rendelt, számmal és mértékegységgel meghatározott, a szolgáltató által vállalt, kötelezően teljesítendő érték;

- csomagvesztés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében – a vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül – a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa.
- egyedi szolgáltatásminőségi követelmény: az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltató által az előfizetői szerződésben kötelezően vállalt szerződésben vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény;
- előfizetői szám: a szolgáltatóval előfizetői szerződéses jogviszonyban lévő egyéni előfizetők száma e rendeletben meghatározott szolgáltatásonként, az erre vonatkozó adatszolgáltatást megelőző év december 31-i állapot szerint;
- forgalommérésen alapuló számlázási rendszer: minden olyan számlázási rendszer, ahol az előfizetők díjfizetése, illetve egy forgalmi keret felhasználásának mértéke, vagy a szolgáltatás igénybevétele, minősége részben vagy egészben az időponttól, időtartamtól, a hívások, az adatközlések számától, illetve az átvitt adatmennyiségtől függ;
- hálózati szolgáltatásminőségi követelmény: a szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény;
- helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás: helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül igénybe vehető nyilvánosan elérhető internet hozzáférés szolgáltatás;
- késleltetés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen;
- késleltetés-ingadozás: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése
- maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat;
- megfelelőség igazolás: a megfelelőség értékelési eljárás alapján kiállított dokumentum, amely igazolja, hogy a szolgáltatás minősége megfelel a szolgáltatásminőségi követelményeknek vagy számlázási rendszere megfelel a számlázásra vonatkozó követelményeknek;
- mobil internet hozzáférés szolgáltatás: olyan nyilvánosan elérhető internet hozzáférés szolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás bármely előfizetője – általában nagy térben mozgás lehetőségével – mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján – a szolgáltatás természetéből adódóan a szolgáltatási terület bármely kültéri pontján – csatlakoztatott végberendezésről veszi igénybe az helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatást;
- minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll;
- kínált sávszélesség: az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa;
- mobil internet-hozzáférési szolgáltatás: olyan rádiótávközlő hálózaton megvalósuló internet-hozzáférési szolgáltatás, amelyet a végfelhasználó a szolgáltatási területen belül mozgás közben is igénybe vehet;
- régió: a statisztikai célú területi egységek nómenklatúrájának (NUTS) létrehozásáról szóló, 2003. május 26-i 1059/2003/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben meghatározott NUTS 2. szintű területi egység;
- rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll;
- számlázási rendszer: a szolgáltatás igénybevételének mértékét, a szolgáltató teljesítésének ellenértékét, illetve az előfizető által fizetendő díjat meghatározó, a számlakészítéshez szükséges alap adatokat előállító, tároló, feldolgozó, számlákat készítő rendszerek, folyamatok összessége;
- számlázási egység: az adott szolgáltatás igénybevételének azon legkisebb mértéke, melyet a számlázási rendszer a számlázási folyamatokban alap-mértékegységként kezel, és melyet a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határoz meg;
- szolgáltatásminőségi követelmények: a szolgáltató által vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és a szolgáltatás minőségét meghatározó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban rögzített előírások összessége.

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

*4.1.2. A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelősége*

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

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

b) az előfizetői hozzáférési ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára a szolgáltatás igénybevételét, az Eszr. 23. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint megállapított, az Eszr. 23. § (2) bekezdés c) pontjában meghatározott mértékű kötbért fizet a szolgáltató az előfizetőnek. A kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.
- Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató az egyes díjcsomagokba foglalt szolgáltatások vonatkozásában köteles meghatározni a sebességre, mint egyedi szolgáltatásminőségi követelményre vonatkozó célértékeket az alábbiak szerint:
a) a maximális sebességet,
b) a rendes körülmények között elérhető sebességet,
c) a minimális sebességet.
- A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.
- A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.
Hiba bejelentés esetén az eljárási rendet a 6. pont tartalmazza részletesen.

*4.1.3. A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősége*
A szolgáltatás – a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a szolgáltató.
A szolgáltatónak a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkednie kell, ha az ellenőrzés alapján megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg valamely hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékének. Az intézkedést követően a korábban nem teljesített hálózati szolgáltatásminőségi követelmény teljesítésének ellenőrzését meg kell ismételnie.
Az a szolgáltató, amely az előző naptári év december 31-én már legalább féléves időtartamban ténylegesen nyújtja szolgáltatását, és az előfizetői szám az ezer főt meghaladja, választása szerint a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékeinek teljesülését
a) az önmaga által kiadott megfelelőségi nyilatkozattal, vagy
b) az ISO szabványoknak megfelelően tanúsított minőségirányítási rendszerrel rendelkező szolgáltató által kiállított, e rendelet szerinti szolgáltatásminőségi követelményeknek történő megfelelőségre vonatkozó nyilatkozattal és érvényes tanúsítvánnyal, felülvizsgálati jelentéssel, vagy
c) az elektronikus hírközlésért felelős miniszter által kijelölt, illetve az erre a tevékenységre akkreditált tanúsító szervezet által kiállított, érvényes tanúsítvánnyal, illetőleg tanúsítás felülvizsgálati jelentéssel igazolhatja.

Minőségi értékek:
(1) Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles az alábbi szolgáltatásminőségi követelményeket meghatározni:
a) az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;
b) a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;
c) a – csak a helyhez kötött szolgáltatások esetén alkalmazandó – hibajavítási idő, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;
d) a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, amely két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.
(2) Az (1) bekezdés a)–c) pontjában szereplő paramétereknek lehetővé kell tenniük a teljesítmény regionális, legalább NUTS 2. régió szintű statisztikai elemzését.

Az *első csatlakozás időt,* valamint a *minőségi panaszok, hibabejelentések, számla reklamációk* kezelésének idejét a szolgáltató belső nyilvántartási rendszerében tartja nyilván. Az *ügyfélszolgálati válaszidőt* próbahívásokkal ellenőrzi és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A *le és feltöltési értékeket* az ellenőrzési tervben meghatározott rendszerességgel méri és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel.
A mérések ellenőrzésére ajánlja a http://www.szelessavindex.hu vagy a szelessav.net oldalt.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja a felhasználó számára a szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített

véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg hibás teljesítést a szolgáltatói oldalon, úgy a szakértői költséget az előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

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

A Szolgáltató az Előfizetői tájékoztatóban részletezi a szabályokat. A minta a 3. sz. mellékletben található.

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

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

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

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

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

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

### 4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges adatáramköri berendezést a Szolgáltató, az végberendezést az Előfizető biztosítja.
Előfizető a Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont ITU-T G.703 szabványnak megfelelő Ethernet interfészén keresztül veheti igénybe, amelyhez az Előfizető által biztosított útválasztó (router) csatlakozik. Az útválasztónak alkalmasnak kell lennie az ITU-T X.21-es csatlakozás fogadására. Egyéni előfizető esetén az interfész RJ45 is lehet.
Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonvédelméről Előfizető gondoskodik.
Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.
A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatalt vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.
Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás hozzáférési pont - például fali csatlakozó aljzat - megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

*4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége*

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége.

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

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

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja (1. sz. mellékletben) a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

## 5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

*5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei*

- A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.
- Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
- Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén (szolgáltatás csomag) a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

*Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:*

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

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

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

- Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.
- Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.

*5.1.2. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama*

- A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál. A szüneteltetés kezdetének időpontja minden hónap elseje. Ezt 15 nappal hamarabb kell írásban kérnie az előfizetőnek. A szolgáltató 1 teljes hónapot számlázz ki, akkor is, ha kevesebb a kért szüneteltetés. lásd 5.1.2. pont
- A szolgáltatás előfizető kérésére *legfeljebb 6* hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam, jelen ÁSZF-ben 6 hónap, – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel. Lsd 1. sz. melléklet Díjtáblázat. A visszakapcsolás időpontját írásban kell bejelentenie az előfizetőnek, 15 nappal hamarabb az esedékes dátum előtt.
- Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak - az előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A Szolgáltató a szüneteltetés időtartamára havi alapdíjat, mint rendelkezésre állási díjat számlázhatja.
Hűség esetén a szüneteltetés esetei (a határozott idejű szerződések a szüneteltetés idejével hosszabbodnak):
a) előfizetői tulajdonú eszköz esetén a szüneteltetés díjmentes,
b) szolgáltatói tulajdonú eszköz: standard csomagdíj 30%-a

Határozatlan idejű előfizetői szerződés esetén:
a) előfizetői tulajdonú az eszköz: esetén a szüneteltetés díjmentes,
b) szolgáltatói tulajdonú eszköz esetén: standard csomagdíj 30%-a.
A 6. hónapot követően az előfizetői szerződés a szolgáltató által felmondható és a vételi eszköz leszerelhető. A leszerelésre az 1. sz melléklet a leszerelésre vonatkozó rendelkezései az irányadóak.
Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást.

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

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

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

Az előző bekezdés a)–c) pontja szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az előző bekezdés d) pontja szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.
A szolgáltató köteles felhívni az előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.
A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani
a) az előfizető hívhatóságát,
b) a segélykérő hívások továbbítását,
c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
d) a hibabejelentőjének elérhetőségét,
e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

- Ha az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás az (1) bekezdés c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve – műszakilag kivitelezhető mértékben – csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.
- A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.
- A szolgáltató köteles újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

*5.2.2. Egyéb okok a korlátozásra, korlátozás megszüntetése, kötbér*
(1) Ha az előfizető az Eht. 137. § (1) bekezdés szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.
(2) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni.
Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza részletesen.
- A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

*5.2.3. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei*
(1) Amennyiben a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, adatmennyiségeket határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
(2) A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.
(3) Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatár, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.
(4) A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.
A szolgáltató a 3. és 4. bekezdésben foglaltakat nem alkalmazza.

### 5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra

felfüggeszthető. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

*Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása*

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

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

*6.1.1. A hibabejelentés módja*

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

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

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

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

A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.
- A több mint százezer előfizetővel rendelkező szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb száznyolcvan másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

*6.1.2. Hibaelhárítás módja*

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

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

- A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen.
Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.
- Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.
- Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.
- Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.
- Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az 1. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.
Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.
Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

*6.1.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek*

- A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.
- A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

- Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

- A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

- Az Eht. 141. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni.
- A szolgáltató a 3. bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.
- Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 4. bekezdésben meghatározott határidőbe.

- Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a 9. bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 4. bekezdésben meghatározott határidőbe.

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

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

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

Nem minősül hibás teljesítésnek:

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

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

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

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

A kötbér fizetési kötelezettségek részletes leírását a 7.4 pont tartalmazza.

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

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja több féle lehet:

- a felek megpróbálják egymással rendezni a vitás kérdéseket,
- külső Feleket vonnak be a viták rendezésébe:
    - Kamarák mellett működő Békéltető testülethez fordulhatnak a Felek,

- az előfizető bejelentést, panaszt tehet a NMHH Hivatalánál, Hírközlési És Média Biztosnál, a Fogyasztóvédelemnél, valamint a Gazdasági Versenyhivatalnál,
- bírósághoz fordulhatnak.

*A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták*

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

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

### 6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata

*Az előfizetői panaszok szolgáltató általi kezelése*

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

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

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

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

a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve hatáskörrel rendelkező hatóságoknál,

b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,

c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

*Telefonos panasz és hiba bejelentés:*

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

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

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

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

*6.3.1. díjreklamáció,*

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

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

- Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.
- Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- Az a szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult a Eht. 134. § (7) bekezdése szerinti felmondás alkalmazására, ha az előfizető a előző bekezdés szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.
- Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.
- Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Az Eht. 138. § (3) bekezdése szerinti nyilvántartásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
a) az Eht. 154. § (2) bekezdése, valamint a 157. § (2) bekezdésének b) pontja figyelembevételével az előfizető azonosításához szükséges adatokat;
b) a díjreklamáció tárgyát;
c) a bejelentés időpontját;
d) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
e) a kivizsgálás eredményét;
f) az előfizető értesítésének időpontját és módját.

*6.3.2. Kártérítési igények intézése*

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

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:
a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz, kötbér vagy kártérítési igény jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.
A kártérítési eljárás részletes leírását a 7.3 pont tartalmazza

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

Az ügyfélszolgálatok címeit és nyitva tartását az ÁSZF 1.2 pontja, az elektronikus elérhetőséget a 1.3 pont tartalmazza.
A szolgáltatónak a bejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie a 6.1. pont és 6.3 pontban leírtaknak megfelelően.
A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a panasz/hibajelenség leírása, a bejelentés időpontja, a panasz oka, a panasz elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

*6.4.1. az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje*
Az ügyfélszolgálatok címeit és nyitva tartását az ÁSZF 1.2 pontja, az elektronikus elérhetőséget a 1.3 pont tartalmazza. A kiszolgálás vállat minőségi étékét a 3. sz melléklet tartalmazza

### 6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele

*Segélyhívó szám*
Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

*Riasztási és veszélyhelyzeti SMS-tájékoztatás*
Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

*Tudakozó szolgáltatás*
Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

*Nemföldrajzi számok elérhetősége*
Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

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

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

*6.6.1. Hatósági hatáskör és annak időbeli kerete*

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

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

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

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

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

*A Hatóság hatásköre*: A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

*A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre*: A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve az előfizetői, felhasználói érdekek képviseletét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

*A békéltető testületek hatásköre*: Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panasza Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével

indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

*A bíróságok hatásköre*: Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Vármegyei Bíróság, valamint a Vármegyei Törvényszék kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, kötbért és/vagy eszköz-vételárrészletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti.

*6.6.2. A békéltető testülethez való fordulás jogáról*

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

*6.6.3. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek*

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.telefon: (1) 375-7777, telefax: (1) 356-5520
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0626,
Hírközlési és Média Biztos
1088 Budapest, Reviczky utca 5. Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198. Telefon: (+36 1) 429 8644
Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság: 9. sz. mellékletben található
***Területileg illetékes jegyzői hivatal****:* 9. sz. mellékletben található
Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905
NAIH
1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. lev. cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a *Városi/kerületi Bíróság*, illetőleg a *Megyei Bíróság* kizárólagos illetékességének. A Felek a perindítás előtt a *Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület* segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.
A felügyeleti szervek részletes címlista a 9. sz. mellékletben található.

**7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül. Az előző rendelkezés nem akadálya annak, hogy a szolgáltató az előfizetőnek kedvezményeket nyújtson.
- Az internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles a fogyasztók számára előre fizetéses rendszert, a csatlakozási, illetve bekapcsolási díjak részletekben történő megfizetését, az Elnök rendeletében meghatározott esetekben és módon pedig a végfelhasználók részére alternatív, kedvezményes díjjakkal kapcsolatos tanácsadást biztosítani, ha ilyen díjakat is alkalmaz, továbbá köteles legalább évente tájékoztatni a végfelhasználókat a legkedvezőbb díjszabásról.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, előzetesen közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen értesítést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből eredő jogkövetkezményekről.
- Az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltató vagy a nyilvánosan elérhető, személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles lehetővé tenni az előfizető számára, hogy letiltsa a harmadik fél közvetített szolgáltatásainak elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül történő igénybevételét és a jövőre nézve azt, hogy a közvetített szolgáltatások a szolgáltató által kiállított számlán elszámolásra kerüljenek.

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

*7.1.1. Egyszeri díjak*

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

Bekapcsolási, belépési díj

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

Visszakapcsolási díj

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

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

Kiszállási alapdíj, munkavégzés óradíja

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

Sürgősségi kiszállási díj

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

*Kedvezmények az egyszeri díjakban*

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

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

*Adminisztrációs díjak*

Számlamásolat díja

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

*7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak*

Előfizetési díj

Az előfizetési díj a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi átalánydíj. Az előfizetési díj mértéke az előfizető által igényelt szolgáltatás csomagra tekintettel különböző mértékű.

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

A díjakat az 1.sz melléklet tartalmazza.

Forgalmi díjak

A forgalommérésen alapuló szolgáltatás esetén a Szolgáltató a 1. sz. Díjak mellékletben határozza meg az egy idő- vagy adat-egységre jutó díjait, a számlázási egység telefon és ADSL szolgáltatás esetén a perc. ***A szolgáltató nem alkalmaz forgalom alapú díjszabást.***

*7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok*

Átalány díjas szolgáltatás esetében a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is. Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatásnál a szolgáltató idő és forgalmi korlátot nem szab, csak kivételes esetekben, amit az előfizetői szerződésben minden esetben feltüntet.

Egyéb esetek:

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

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

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

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

*Számlázás gyakorisága*

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

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

A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 24. napjáig
b) naptári negyedéves előfizetés esetén a negyedév első hónapjának 24. napjáig
c) naptári féléves előfizetés esetén a félév első hónapjának 24. napjáig
d) naptári éves előfizetés esetén az év első hónapjának 24. napjáig

esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

*A díjkiegyenlítés határideje*

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

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.
A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

*Késedelmi kamat*
Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke a Ptk. 301 §-ában meghatározott mérték.
Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.
A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

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

*7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt*
A Szolgáltató az által nyújtott kedvezményeket és az igénybevétel feltételeit, minden esetben feltünteti az Előfizetői szerződésben. A kedvezményeket a szolgáltató általában egy vagy kétéves szerződés időtartam vállalásához köti. A határozott időre vállalt szerződés eseteihez kapcsolt kedvezmények esetén, a díjszabásban mindenkor feltünteti a kedvezmény mértékét és a igénybe vétel feltételeit, külön feltünteti az „Akciók" nevezetű honlap részen.
Az általános szerződési feltételek külön 1/b melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni

*7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak,*
A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetés visszakapcsolása esetén díjat számíthat fel, melynek mindenkori mértéket a Díjak melléklet tartalmazza. A részletes szabályokat az ÁSZF 5. fejezete tartalmazza.
A szolgáltató a 1. sz. Díjak mellékletben szerepelteti az általa kínált előfizetői végberendezés árait. Az előfizetőnek joga, hogy nem csak a szolgáltató által javasolt végberendezést használja, de csak az ÁSZF 12. pontjában leírtak figyelembe vételével.
- Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az Eszr 17§ (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

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

*Fizetési módok*
Az előfizető saját választása szerint – több szolgáltatás esetén csak egyfajta fizetési módban - készpénzben vagy pénzintézeten keresztül egyenlítheti ki számláit.
Készpénzes fizetési módok:
a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
c) beszedési megbízás útján.

Pénzintézeten keresztül történő fizetési módok:
a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
b) az előfizető részéről banki átutalással;

c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

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

*Elektronikus számlázás*

Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat. Postai úton küldött számla esetén, ha az előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát a továbbiakban elektronikus úton küldi.

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

*a)* a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy

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

Az Előfizető tartozik felelősséggel azért, hogy létező, számára hozzáférhető, illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, melyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően elküldi az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető szavatol azért, hogy az általa megadott e-mail címet fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni az adatváltozásra vonatkozó szabályok szerint, a módosított e-mail cím egyidejű megadásával.

A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli abban az esetben, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény – különösen a megadott e-mail cím megszűnéséről vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása – miatt nem kapja meg, illetve ilyen vagy hasonló okból nem fér hozzá.

Elektronikus számlázást választó Előfizető részére - a számla nem megfelelő teljesítése esetén - küldött fizetési emlékeztető is elektronikus úton kerül a Szolgáltató részéről megküldésre. Hasonlóan az elektronikus számlához, az emlékeztető is kézbesítettnek minősül az Előfizető által megadott e-mail címre történő továbbítással.

Az elektronikus számlázási mód lemondására személyesen vagy elektronikus úton, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységeiben, vagy az info@datatrans.hu email címére küldött bejelentéssel van lehetőség. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

*Tételes számla melléklet*

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

### 7.3. A kártérítési eljárás szabályai

*7.3.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése*

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

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles – a Szolgáltatót terhelő, jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel

érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

*7.3.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése*

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.
Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.
Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

*7.3.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól*

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

*7.3.4. Vis maior*

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihar, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek
következményei és ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

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

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
A szolgáltató az Eszr rendelet alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy
a) a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.
Ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

*7.4.1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles*

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

*7.4.2. A kötbér mértéke a vetítési alap*

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

A hiba kijavításával kapcsolatban a 6.1.3. pont 4*. bekezdés* szerinti esetben a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap
*b)* - négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
*c)* - nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.
- A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

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

a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része;

b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa vagy az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg.

- Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig az előző meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.
- A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.
- Visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén: A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.
Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

- Az 12.2.3. pont (2.) bekezdés a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.
- Amennyiben a szolgáltató az átírást (ÁSZF. 12.2.1. pont) az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

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

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

Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

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

*Szolgáltatóváltás*

- A szolgáltatóváltást és a számhordozást – ha ez műszakilag megvalósítható – a szolgáltatók kötelesek távoli konfigurációban elvégezni, kivéve, ha az előfizető másként kéri.
- Az érintett internet-hozzáférési szolgáltatók – ha ez műszakilag megvalósítható – kötelesek biztosítani az előfizető számára az internet-hozzáférési szolgáltatás folytonosságát internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén.
- A szolgáltató, amelynek előfizetője számhordozással a hívószámát vagy szolgáltatóváltással az internet-hozzáférési szolgáltatását egy másik szolgáltatóhoz viszi át (a továbbiakban: átadó szolgáltató), azzal a szolgáltatóval, amelynek bármely jövőbeni előfizetője számát vagy internet-hozzáférési szolgáltatását egy másik szolgáltatótól hozza át (a továbbiakban: átvevő szolgáltató), köteles hálózati szerződés keretében a számhordozhatóság vagy szolgáltatóváltás feltételeiről megállapodni, amennyiben az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatónak az ezen szerződésekre irányadó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.

A szünetmentes szolgáltató váltás részletes szabályait a 7. sz melléklet tartalmazza.

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

Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

**9. Az előfizetői szerződés időtartama**

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott, határozatlan idejű szerződés legrövidebb tartama 3 hónap.
Határozott idejű szerződést/ hűségidőt az állandó magyarországi tartózkodási engedéllyel rendelkező, a 18. életévét betöltött személy köthet. A szolgáltató egyedi esetben eltérhet ettől.

**9.1. Határozott idejű szerződésre vonatkozó szabályok**

1. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött határozott időtartamú előfizetői szerződés – a (2) és (5) bekezdés kivételével – legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.
2. Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megkötheti, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a (1) bekezdés szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.
3. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát vagy a 134. § (15) bekezdése szerinti elszámolást követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).
4. A (2) bekezdés alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.
5. Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú

előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik a (2) bekezdés szerinti készülékvásárlás.

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

*Szolgáltatáscsomag különös szabályai*

Ha az Előfizetőnek kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, a csomag minden elemére alkalmazni kell az Eht. 127. § (4g) bekezdését, a 132. § (3)-(6) bekezdését, a 134. § (14) bekezdését, a 144. § (10) bekezdését és a 150. § (2) és (3) bekezdését.

Ha az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:

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

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

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

Ha a fogyasztónak kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférés szolgáltatást, a szolgáltatáscsomag minden elemére alkalmazni kell az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 26.§ (3), (4) és (7)-(9) bekezdésben foglaltakat, ideértve e rendelkezések azon elemekre történő értelemszerű alkalmazását is, amelyek egyébként nem tartoznának a hatályuk alá.

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

Szolgáltatáscsomag esetén a felek megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

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

## 10. adatkezelés, adatbiztonság

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

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

*10.1.1. Személyes adatok védelme, együttműködési kötelezettség*

A szolgáltató a szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott személyes adatot az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően, az e törvényben foglalt kiegészítésekkel kezeli.
- Ha az adott előfizető esetében értelmezhető, a szolgáltató az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint az előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat:
a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
d) az előfizető képviselőjének a)–c) pont szerinti adatai;
e) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma;
f) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
g) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.
- A szolgáltató az előző bekezdés szerinti adatokat az ott meghatározott célból az előfizetői szerződés megszűnésétől számított egy évig köteles megőrizni.

*Közléssel kapcsolatos adatkezelések*
(1) A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).
(2) A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.
(3) A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.
(4) Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.
(5) A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal – a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során – a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.
(6) A szolgáltató – a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével – köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

*Hálózatok és szolgáltatások biztonságának védelme*
A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a hálózat és a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok biztonságáról.
- Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.
- A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a következő bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.
- Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni

tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

- Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.
- Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.
- A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről.
- Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a felhasználótól. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.
- A szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően, a biztonsági esemény kezelése érdekében vagy biztonsági esemény jelentős kockázatának fennállása esetén a megelőzés érdekében szükséges műszaki és szervezési intézkedések szempontjait, a megteendő intézkedések határidejét, a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.
- Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.
- A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – a 158. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével – az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.
- A felhasználó és az előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.
- Az előfizető és a felhasználó számára a hozzájárulás megadása esetén biztosítani kell a lehetőséget, hogy a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes továbbítás esetén egyszerű módon és díjmentesen ideiglenesen letilthassa a hozzájárulás szerinti adatok kezelését.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása – ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése – céljából a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatokat.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előző kettő bekezdés szerinti helymeghatározási adatok szolgáltatását a hálózatában, a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által meghatározott követelményrendszer szerint rendelkezésre álló helymeghatározási adatoknak a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által előírt technikai szempontok szerinti továbbításával köteles teljesíteni.

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

- A szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.
- A szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente az Elnök rendelete szerint előírt formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.
- Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
- Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

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

c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

*10.1.3. Adatszolgáltatás, publikus*

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

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

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

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

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

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

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

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

*10.1.5. Forgalmi és számlázási adatok*

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

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

a) az Eht. 154. § (2) bekezdés a)–e) pontjában foglalt adatok;

b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;

c) az előfizető hozzáférési pont címe és az állomás típusa;

d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetve a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
i) a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.
- A szolgáltató a fenti bekezdés szerinti adatokat az előfizető részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül kezeli.
- A szolgáltató a fenti bekezdés a) pontja szerinti adatokat a fenti bekezdésben meghatározott szervek törvényben meghatározott feladataik ellátásához kapcsolódó adatigénylése teljesítése céljából, kizárólag a 159/A. § (3) bekezdése szerinti megőrzési időtartam végéig kezeli.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – kezelheti a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.
- Az e törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket az elektronikus hírközlési szolgáltatónak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet
a) kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;
b) logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.
- A (2) bekezdés szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak.
- A (2) bekezdés szerinti adatok közül átadható a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama. A közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására – beleértve a versenytárgyalási összejátszást is –, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak a mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók is átadhatók.
- A (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:
a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

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

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

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

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

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

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

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

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

*10.1.6. Adatok átadásának esetei*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

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

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

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

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

*10.1.7. Együttműködés a nemzeti kiberbiztonsági incidenskezelő központtal*

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

(2) Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles értesíteni a nemzeti kiberbiztonsági incidenskezelő központot az általa üzemeltetett elektronikus hírközlő hálózatokat, illetve elektronikus hírközlési szolgáltatásokat érintő kiberbiztonsági incidensről, tudomására jutott kiberbiztonsági incidensközeli helyzetről, valamint fenyegetettségről, amely az elektronikus hírközlési hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatásban kedvezőtlen változást vagy egy előzőleg ismeretlen helyzetet idéz elő, vagy amelynek hatására az elektronikus hírközlési hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatásban hordozott információ bizalmassága, sértetlensége, funkcionalitása vagy rendelkezésre állása elvész, illetve megsérül.
(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltató a nemzeti kiberbiztonsági incidenskezelő központ tájékoztatása alapján köteles értesíteni azon előfizetőjét vagy felhasználóját, amelynek elektronikus hírközlő végberendezése vagy információs rendszere a kiberbiztonsági incidens bekövetkezésében érintett vagy azt okozta, vagy az által tudomása szerint fenyegetett.
(4) Az az adatkezelő szerv, amely a nemzeti kiberbiztonsági incidenskezelő központ részére kiberbiztonsági érdekből adatszolgáltatást teljesített, adatbetekintést biztosított, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 16. § (3) bekezdés a), b) d)–f) pontjában és 17. § (3) bekezdésében biztosított feltételek fennállása esetén ezek tényéről, tartalmáról, a megtett intézkedésekről az érintettet, illetve harmadik felet nem tájékoztathat.

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

(1) Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:
*a)* a Eht. 156. § (16)-(17) bekezdés, a Eht. 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés, továbbá a Eht. 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
*b)* arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
*c)* ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
*d)* milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
*e)* a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).
(2) Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az (1) bekezdés *b)-e)* pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.
Az adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és kötelezettségeit az adatvédelmi melléklet tartalmazza, melyet a Szolgáltató kérésre, mindenkor térítésmentesen bocsát az előfizető rendelkezésére.

**11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);**
Az előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál.
A módosítás, a Szolgáltatóhoz tértivevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja, vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.

*A különféle nyilatkozatok módosítási/visszavonási ideje:*
A nyilatkozatok alapján a módosítását a Szolgáltató, a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi, de egyes esetekben eltérő módon kerül érvényesítésre.

- előfizetői névjegyzékhez tett nyilatkozat
A bejelentést követő 15 napon belül az elektronikusan elérhető névjegyzékben, a következő kiadáskor a nyomtatott formánál.

A bejelentést követő 15 napon belül vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.
- a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához tett nyilatkozat
- értéknövelt szolgáltatások nyújtásához tett nyilatkozat
- üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.
- tételes számla igényléséhez tett nyilatkozat

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

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán úgy, hogy új előfizetői szerződést kezdeményezhet a Szolgáltató.
- elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez tett nyilatkozat

**12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

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

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

*12.1.1. Az előfizetői szerződés módosítása*

(1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az egyedi előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását.
(2) A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

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

(2b) A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a (2) bekezdés b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.
(3) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.
(4) A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.
(5) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
(6) Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.
(7) Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

*Határozatlan idejű szerződések esetében*

- A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a

szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.
- A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.
- A (2) bekezdésben foglalt esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

*Határozott idejű szerződések esetében*
- A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (6) bekezdésének foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.
- A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.
- Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással az Eszr.12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.
Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (3) bekezdésében meghatározott értesítés legalább a következőket tartalmazza:
a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;
c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
f) az Eht. 132. § (6) bekezdés c) pontja szerinti egyoldalú szerződésmódosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja, valamint
g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

- Az előző bekezdéstől eltérően, az elnöki rendelet 11. § (3) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) pontjában meghatározott értesítésnek
    a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
    b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
    c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
    d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

Szerződéskötéskor a szolgáltató – a honlapra való utalással – tájékoztatja az előfizetőt az általános szerződési feltételek 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő előfizetői szerződést érintik.
- A szolgáltató nem köteles a 12.1.2. pont első bekezdésében foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
- Akciók melléklet módosítása esetén - akciók részletes leírása - a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

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

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

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

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

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

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

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

*12.2.1. Átírás*

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

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

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

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

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

*12.2.2. Áthelyezés*

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

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali

hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

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

- A szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A szolgáltató az áthelyezés díjáról az előző bekezdés a) vagy b) pontja szerinti értesítésben az előfizetőt tájékoztatja.
- Az értesítésről szóló bekezdésben foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.
Az értesítésről szóló bekezdés a) vagy b) pontja szerinti határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege 7.4 pontban van részletezve.

*12.2.3. Csomagmódosítás*

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

### 12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

*12.3.1. Előfizetői szerződés felmondása*

(2) Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a (6)-(7) bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.
(3) A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.
(4) Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.
(5) A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell
*a)* a felmondás indokát,
*b)* a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
*c)* ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a (4) bekezdésben foglaltakról.
(6) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha
*a)* az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
*b)* az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
*c)* az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére tovább értékesíti,

*d)* az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
(7) A szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.
(8) Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött – olyan, az adott előfizetői hozzáférésen az előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó – szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.
(9) Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a (8) bekezdés szerinti nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a nagykereskedelmi hozzáférésre irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.
(10) A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
(11) Az előfizetői szerződés megszűnése egyes eseteinek az (1)-(9) bekezdésekben nem szabályozott feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozta meg.
(12) A szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

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

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

(14) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal köteles az előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

(14a) A (14) bekezdéstől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe
a) ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
b) a 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, vagy
c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.
(14b) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

*12.3.2.Határozott idejű szerződés esetén alkalmazandó szabályok*

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a szolgáltató (6)–(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti – ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is –, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet. A jogkövetkezmény alkalmazására vonatkozó további feltételeket az Elnök rendeletben állapítja meg.

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

*Határozott idejű szerződések megszűntetése, értesítések*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén (előfizetői felmondás) sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.
- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.
- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha a szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:
  a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

*12.3.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei*

a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
e) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
g) a felek közös megegyezésével.

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

*Előre fizetett szolgáltatások esetén*
- Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.
- Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében *Határozott idejű szerződések módosítása pont* (1)–(3) és (5) bekezdése, valamint a *Határozott idejű szerződések megszűntetése, értesítések pontban leírtak* nem alkalmazhatók.

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

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

- Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.
- Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.
- Ha az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

- Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.
- Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.
- Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Eszr. 8. § (1) bekezdése szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek az Eszr. 8. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik.

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

- Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha
a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

- Az előző bekezdés szerinti határozott idejű előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést az előző bekezdésben meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdésben foglalt

hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.
- Az előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:
a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

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

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

- Ha az előfizető az előző bekezdés szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, az előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.
- A megtérítendő készülékkedvezmény számítási módját olyan részletességgel kell rögzíteni az előzetes tájékoztatásban, hogy az előfizető a megtérítendő összeget még az előfizetői szerződés felmondása előtt előre ki tudja számítani.
- A határozott idejű előfizetői szerződés e fejezetben részletezett felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.
- Az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés az előző bekezdés szerinti megszűnéséig jogosult felszámítani. Ha az előfizető által megtérítendő összeg csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az előfizető előzetes érdeklődésére a szolgáltató ismerteti az összeg megállapításához alkalmazott, az előfizető szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az előfizető az összeget előre ki tudja számítani.
- A gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások esetén az előző kettő bekezdésben biztosított jog a fogyasztót vagy azon üzleti előfizetőt illeti meg, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet.
- Ha a fogyasztónak kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférés szolgáltatást vagy egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, a szolgáltatáscsomag minden elemére alkalmazni kell a fenti bekezdésben foglaltakat, ideértve e rendelkezések azon elemekre történő értelemszerű alkalmazását is, amelyek egyébként nem tartoznának a hatályuk alá.

Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia.
Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

### 12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

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

*Az előfizetői szerződés az Eht. 134. §-ban foglalt eseteken túl megszűnik*
a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
b) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
*d)* a felek közös megegyezésével, figyelemmel a 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

- Ha a szolgáltató a 2.4. pont (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.
- Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől.
- Az Eszr 8.§ (2) bekezdésben foglalt felmondás esetén a szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.
- Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget vagy aránytalan nehézséget jelentene.
- Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az előfizető kérésére – díjmentesen lehetővé kell tennie a szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra. Az előfizető kérése esetén a szolgáltató a hozzáférést, illetve a továbbítást ezt meghaladó időtartamra is biztosíthatja, ennek feltételeit az általános szerződési feltételekben határozza meg.
- A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző, az Eht. 134. § (14) bekezdése szerinti tájékoztatás kiterjed:

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

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

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

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

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

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

### 13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

*Előfizető együttműködési feladatai*

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

*13.1.1. Átláthatóság, az ajánlatok összehasonlíthatósága, az információk közzététele*

- Az internet-hozzáférés szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről az Eszr 10. § (6) bekezdése szerinti információkat közzéteszi és naprakészen tartja az Eht. 144. § (8)

bekezdése szerinti célok teljesítésére alkalmas módon. A közzététel részletes szabályait, valamint a géppel olvashatóság biztosítása érdekében szükséges műszaki együttműködési előírásokat a Hatóság a honlapján közzéteszi. A szolgáltatók a közzététel során kötelesek ezeket betartani.
- Az Eht. 144. § (9) bekezdésében meghatározott, a végfelhasználók rendelkezésére álló, térítésmentesen hozzáférhető független összehasonlító eszköz (a továbbiakban: összehasonlító eszköz) tartalmazza az ismétlődő vagy a fogyasztáson alapuló díjak ellenében nyújtott szolgáltatások árait és díjszabásait, valamint a minimális szolgáltatásminőség vállalása, vagy a szolgáltatásminőségre vonatkozó előírás esetén a szolgáltatás minőségét.

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

*13.1.2. Az előfizetők értesítése*
- Az Eht. 144. § (4) bekezdés a) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítést a szolgáltató által megküldöttnek kell tekinteni, ha a szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az előfizető számára hozzáférhetővé váljon.
- A szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés a) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítés esetén a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az elérési út megjelölésével értesíti az előfizetőt.
- A szolgáltató az előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja az előfizető számára az elektronikus tárhelyen tárolt információkhoz való hozzáférést.
- Ha az előfizetői szerződéssel kapcsolatos információk elektronikus tárhelyen érhetőek el, az előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig a szolgáltató biztosítja az előfizető részére az elektronikus tárhelyhez való hozzáférést.
- A szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató köteles tájékoztatást adni.

*13.1.3. Az előfizetők tájékoztatása*
(1) Ha jogszabály vagy a Hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak (e bekezdésben a továbbiakban: tájékoztatás) a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:
*a)* a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
*b)* az abban foglaltakról a hangszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.
(2) Az internet-hozzáférési, illetve a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató a Hatóság által meghatározott tartalommal, térítésmentesen közérdekű tájékoztatást köteles eljuttatni az előfizetői és a végfelhasználói számára. A közérdekű tájékoztatásnak ki kell terjednie legalább az alábbiakra:
a) a szerzői vagy adatvédelmi jogokkal, törvénybe ütköző használattal és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos jogsértésekre és azok jogkövetkezményeire vonatkozó információkra, és
b) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.
(3) Az internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek vagy azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó közérdekű tájékoztatót összeállítani, a tájékoztatót internetes honlapján közzétenni, a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente - figyelemmel a (4)-(5) bekezdésre és az Eht. 149/A. §-ra is - az előfizetőt értesíteni.

(4) Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint – az (5) és (6) bekezdésben foglaltakra figyelemmel – a következő módon tehet eleget:
a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
b) az előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.
(5) A (4) bekezdés a)–c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette,
b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy
c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.
(6) A (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a 136. § (1) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja.
(7) Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.
(8) Az internet-hozzáférési szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről az Elnök által rendeletben meghatározott információkat, az ott meghatározott esetben, meghatározott gyakorisággal frissítve, világos, géppel olvasható, összehasonlításra alkalmas módon közzétenni, a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára akadálymentes formátumban is.
(9) A végfelhasználó jogosult térítésmentesen hozzáférni legalább egy olyan független összehasonlító eszközhöz, amely segítségével összevetheti és értékelheti az internet-hozzáférési és a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásokat, továbbá a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásokat. A szolgáltatóktól független vállalkozás által működtetett összehasonlító eszközt a Hatóság kérelemre megfelelést igazoló tanúsítvánnyal látja el.
(10) A (9) bekezdés szerinti összehasonlító eszköz működtetése érdekében a független vállalkozás jogosult a szolgáltató által a (8) bekezdés szerint közzétett információkat díjmentesen felhasználni.
(11) A szolgáltató az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban foglalt, előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen és pontosan köteles eleget tenni.
(12) A Hatóság határozata alapján a szolgáltató köteles a Hatóságnak a (8) bekezdés és a 139. § szerinti információkról adatokat szolgáltatni az információk Hatóság általi közzétételének céljából. *

*- A Hivatal 144. § (12) bekezdése szerinti határozata ellen fellebbezésnek helye nincs. A határozat elleni keresetlevelet a hatósági határozat közlésétől számított tizenöt napon belül kell benyújtani a Hivatalhoz. A bíróság az ügyben tizenöt napon belül határoz. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya van.
- Az Elnök 144. § (12) bekezdése szerinti határozatával szembeni keresetlevelet a hatósági határozat közlésétől számított tizenöt napon belül kell benyújtani az Elnökhöz. A bíróság az ügyben tizenöt napon belül határoz. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya van.
- A 144. § (12) bekezdésében foglalt határozat ellen kizárólag az az ügyfél élhet jogorvoslati kérelemmel, aki a hatósági eljárásban részt vett.
- Amennyiben az adatszolgáltatásra kötelezett a 144. § (12) bekezdésében foglalt, a Hivatal vagy az Elnök határozatában megjelölt és a megadni kért adatokra vonatkozóan megfelelően részletezett adatszolgáltatási kötelezettséget nem vagy nem megfelelően teljesíti, a Hatóság bírságot szabhat ki, amelynek mértéke – a jogsértő előző évben elért 49. § (11) bekezdése szerinti nettó árbevételét és a jogsértés ismételtségét figyelembe véve – a jogsértő nettó árbevételének legfeljebb 0,05%-a, de legalább százezer forint. Árbevételi adatok vagy árbevétel közlésének hiányában a bírság mértéke legalább ötvenezer forint, legfeljebb százmillió forint. Ezen túlmenően az adatszolgáltatás nem vagy nem megfelelő teljesítése esetén a Hatóság ötvenezer forinttól hárommillió forintig terjedő bírsággal sújthatja a jogsértő szolgáltató vezető tisztségviselőjét is.
- A bírság összegének meghatározása során a Hatóság köteles mérlegelni és egymáshoz viszonyítani az ügy összes körülményét, a jogsértő árbevételét, az adatszolgáltatás nem teljesítésével okozott hátrányok súlyát.
- Az adatszolgáltatásra megfelelő teljesítési határidőt kell meghatározni.
- A 144. § (12) bekezdése szerinti adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

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

### 13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

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

A szolgáltatáshoz a Szolgáltató által az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközökről, az átadáskor, átadás-átvételi jegyzőkönyv készül a két fél aláírásával. Az előfizető a szolgáltatás szerződés megszűnésekor köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, működőképes állapotban, visszaszolgáltatni.
A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az eszközért térítési díjat kérni:
- ha az előfizető nem szolgáltatja vissza az eszközt a szerződés megszűnését követő 15 napon belül,
- ha az előfizető nem működő képes állapotban adja vissza az eszközt,

Az eszközök térítési díjait a Díjak 1. melléklet tartalmazza.

### 13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

*13.4.1. Változás az előfizető adataiban*

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.
Az adatváltozás-kezelési szolgáltatáshoz csatlakozott szolgáltató az előfizetőnek a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény (a továbbiakban: Tkmtv.) 15. § (2) bekezdés szerinti adatai változásáról szóló bejelentés esetén a (10) bekezdés szerint jár el.

*13.4.2. Adatszolgáltatás*

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

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

- A szolgáltató – a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében – internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalakon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást. lásd honlapon lévő tájékoztatót.
- A szolgáltató köteles valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítani. lásd honlapon lévő tájékoztatót.

### 14.1. Hatósági hotline

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

(2) Az internet hotline működésére vonatkozó – az Eht. 149. §-ban nem szabályozott – rendelkezéseket a Hatóság Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza (a továbbiakban: internet hotline szabályzat).
(3) A Hatóság csak olyan internetes visszaélést vonhat az internet hotline szabályzat hatálya alá és olyan internetes visszaélést jogosult vizsgálni, amely nem tartozik más hatóság, bíróság vagy más állami szerv kizárólagos hatáskörébe.
(4) Az internet hotline keretében a Hatóság:
a) a biztonságos internethasználat előmozdítása céljából internetes tájékoztató, segítségnyújtó és bejelentő felületet (a továbbiakban: bejelentő felület) üzemeltet és az internet hotline szabályzatban meghatározott egyes internetes visszaélések visszaszorítása érdekében a bejelentő felületre érkező bejelentéseket megvizsgálja;
b) figyelemmel kíséri és elemzi – szükséges esetben a gyermekvédelem és a bűnmegelőzés területén hatáskörrel rendelkező szervezetek bevonásával – a kiskorúak biztonságos internethasználatát veszélyeztető internetes jelenségeket, ezekkel kapcsolatban tájékoztató tevékenységet végez;
c) együttműködik az internetes visszaélések ellen fellépő hazai és nemzetközi szervezetekkel.

(5) Az internet hotline szabályzatban meghatározott internetes visszaélés észlelése esetén a bejelentő felületen bárki bejelentéssel élhet.
(6) Az (5) bekezdés szerinti bejelentés alapján a Hatóság jogi segítségnyújtásként, a közérdek védelme érdekében jár el, ha a körülmények alapján felmerül az internet hotline szabályzat szerinti internetes visszaélés valószínűsége. A bejelentés alapján indított vizsgálat nem hatósági eljárás, a Hatóság az eljárása során hatósági hatáskört nem gyakorolhat, hatósági eszközöket nem alkalmazhat. A bejelentés nem hatósági ügy.
(7) A Hatóság az (5) bekezdés szerinti bejelentést megvizsgálja, és ha az nyilvánvalóan alaptalan, vagy a bejelentésben foglalt ügy nem tartozik az internet hotline szabályzat hatálya alá, a bejelentést további vizsgálat nélkül lezárja és erről a bejelentőt értesíti. A Hatóság az értesítésben tájékoztatja a bejelentőt jogszabályban meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról.
(8) Ha az (5) bekezdés szerinti bejelentés vizsgálata során a Hatóság megállapítja az internetes visszaélés valószínűségét, a Hatóság a rendelkezésére álló információk átadásával megkeresi az érintett internetes tartalom, tartalom-, illetve tárhelyszolgáltatóját az internetes tartalom kivizsgálása érdekében, valamint, hogy a vizsgálata eredménye függvényében tegye meg a szükséges intézkedéseket. A megtett intézkedésekről a megkeresett szolgáltató köteles tájékoztatni a Hatóságot.
(9) Ha az (5) bekezdés szerinti bejelentés alapján felmerül valamely nem magánindítványra üldözendő bűncselekmény lehetősége, a Hatóság az észlelést követő egy munkanapon belül továbbítja a bejelentést a nyomozó hatóságnak. Ha a nyomozó hatóság nem állapítja meg bűncselekmény gyanúját, a Hatóság a rendelkezésére álló információk átadásával megkeresi az érintett internetes tartalom, tartalom-, illetve tárhelyszolgáltatóját az internetes tartalom kivizsgálása érdekében, valamint, hogy a vizsgálata eredménye függvényében tegye meg a szükséges intézkedéseket. A megtett intézkedésekről a megkeresett szolgáltató köteles tájékoztatni a Hatóságot.
(10) Ha az (5) bekezdés szerinti bejelentés alapján olyan internetes visszaélés valószínűségét azonosítja a Hatóság, amely a Hatóság tagságával működő internetes hotline-szolgáltatók nemzetközi szövetsége alapokmánya szerinti, a gyermekek internetes szexuális kizsákmányolásának, illetve a gyermekek szexuális kizsákmányolását ábrázoló anyagok terjesztésének gyanúját veti fel, a Hatóság a rendelkezésére álló információkat – a (7)–(9) bekezdésben foglaltak mellett – a tagságával működő nemzetközi szövetség által kezelt bejelentő felületre is továbbítja.

### 14.2. Kiskorúak védelme érdekében kezelhető adatok köre bejelentések esetén

(1) A Hatóság és a Hatósággal a 149/D. § szerint együttműködési megállapodást kötő egyesület a 149/B. § szerinti feladataik ellátása érdekében az ahhoz szükséges mértékben jogosultak kezelni és továbbítani a 149/B. § (5) bekezdése szerinti bejelentés alapján tudomására jutott alábbi személyes adatokat:
a) a bejelentőre vonatkozó személyes adatok, ha a bejelentő azokat közölte,
b) a bejelentett URL-k, IP-címek, a bejelentésben szereplő nevek, internetes nevek, egyéb azonosító adatok, képmások, hangfelvételek, képernyőfotók, weboldalcímek, webhelynevek, a bejelentett tartalmak elérésére szolgáló felhasználónevek és jelszavak, ha azok valamely azonosított vagy azonosítható természetes személyhez kapcsolhatók.

(2) Az (1) bekezdés szerinti adatokat és információkat a Hatósággal közszolgálati jogviszonyban, valamint munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek és a Hatósággal a 149/D. § szerint együttműködési megállapodást kötő egyesülettel munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyek az internet hotline működtetéséhez szükséges mértékben ismerhetik meg. Megismerhetik továbbá ezen adatokat és információkat azon szervezetek alkalmazottai és tisztségviselői – a rájuk vonatkozó szabályok szerint –, amelyek részére a Hatóság és a Hatósággal a 149/D. § szerint együttműködési megállapodást kötő egyesület ezeket – az e törvényben foglalt

célból, ha az adattovábbítás e cél eléréshez, különösen, ha a gyermekvédelem és a bűnmegelőzés területén hatáskörrel rendelkező hazai vagy nemzetközi szervezetekkel való együttműködéshez szükséges – továbbítja.
(3) Az (1) bekezdés szerinti adatokat – ha jogszabály más megőrzési határidőt nem határoz meg – a Hatóság és a Hatósággal a 149/D. § szerint együttműködési megállapodást kötő egyesület az ügyintézés lezárását követő két év elteltével törli a nyilvántartásából.
(4) A bejelentő kérheti személyes adatainak, valamint a 149/B. § (5) bekezdés szerinti bejelentés zárt kezelését.
(5) Ha a Hatóság úgy ítéli meg, hogy a bejelentés tartalma közérdeket vagy méltányolható magánérdeket sért, a bejelentést zártan kezeli.

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

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

**16. Vegyes rendelkezések**
(1) Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban a törvényben (Eht) vagy a törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban (Eszr, Eszmr) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni.
(2) A törvényben vagy a törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.
(3) Az (1) és a (2) bekezdés szerinti a törvényben vagy a törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott szabályok a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

A 25/2020 (XII.20) NMHH rendelettel módosított 13/2011 (XII.27) NMHH rendelet:
a) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló, 2009. november 25-i 2009/136/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek és
b) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv 104. cikkének és a X. mellékletének való megfelelést szolgálja.
(2) Ez a rendelet a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló, 2002/22/EK irányelv és az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló, 2015. november 25-i (EU) 531/2012 európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapít meg.

**1. sz. melléklet Díjak**

Helyhez kötött, vezeték nélküli (mikrohullámú) technológiával nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatás
Hozzáférési mód: Mikrohullámú internet hozzáférés

A szolgáltatás havi díja érvényes 2024. 05. 01-től

| HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Díjcsomag neve | Mini | Start | Medium | Super | Extra | BackUp10* |
| A szolgáltatás havi előfizetési díja (Ft) határozatlan idejű szerződéssel: | | | | | | |
| Díj (Bruttó) 2022. 11. 01-től | 4 190 Ft | 5 190 Ft | 7 190 Ft | 11 190 Ft | 15 190 Ft | 990 Ft |
| Díj (Bruttó) 2024. 05. 01-től | 4 690 Ft | 5 890 Ft | 8 190 Ft | 12 790 Ft | 17 390 Ft | 990 Ft |

*BackUp10 díjcsomag az alábbi feltételekhez mellett rendelhető:
A Dataptika 1000 optikai díjcsomagok aktív előfizetése szükséges. A díjcsomag a meglévő Dataptika 1000 díjcsomaggal együtt kerül kiszámlázásra. Önálló számlázás erre a díjcsomagra nem kérhető.

Az alábbi, Természetes személyek számára nyújtott díjcsomagok értékesítése megszüntetésre kerültek 2021. április 30-ával. Meglévő, aktív lakossági előfizetők számára továbbra is a táblázatban foglalt feltételekkel elérhetők, viszont, díjcsomag váltást már csak a 2021. május 1-től hatályos díjcsomagokra fogadunk el:

| HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Díjcsomag neve | Rádiós internet Prím | Rádiós internet Szekund | Rádiós internet Terc | Rádiós internet Kvart | Rádiós internet Oktáv | Rádiós internet Prím Plusz | Rádiós internet Szekund Plusz | Rádiós internet Terc Plusz |
| A szolgáltatás havi előfizetési díja (Ft) határozatlan idejű szerződéssel: | | | | | | | | |
| Díj (Bruttó) 2022. 11. 01-től | 4 090 Ft | 5 290 Ft | 6 790 Ft | 8 390 Ft | 11 790 Ft | 4 590 Ft | 5 940 Ft | 8 040 Ft |
| Díj (Bruttó) 2024. 05. 01-től | 4 690 Ft | 6 090 Ft | 7 790 Ft | 9 590 Ft | 13 490 Ft | 5 290 Ft | 6 890 Ft | 9 190 Ft |

Az alábbi, Természetes személyek számára nyújtott díjcsomagok értékesítése megszüntetésre kerültek 2021. április 30-ával. Meglévő, aktív lakossági előfizetők számára továbbra is a táblázatban foglalt feltételekkel elérhetők, viszont, díjcsomag váltást már csak a 2021. május 1-től hatályos díjcsomagokra fogadunk el:

| HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Díjcsomag neve | Rádiós internet E1 | Rádiós internet E2 | Rádiós internet E3 | Rádiós internet E4 | Rádiós internet E5 | Rádiós internet E1 Plusz | Rádiós internet E2 Plusz | Rádiós internet E3 Plusz |
| A szolgáltatás havi előfizetési díja (Ft) határozatlan idejű szerződéssel: | | | | | | | | |
| Díj (bruttó) 2022. 11. 01-től | 3 890 Ft | 5 090 Ft | 6 590 Ft | 8 190 Ft | 11 590 Ft | 4 390 Ft | 5 740 Ft | 7 840 Ft |
| Díj (bruttó) 2024.05.01-től | 4 500 Ft | 5 900Ft | 7 600Ft | 9 400Ft | 13 300 Ft | 5 000Ft | 6 600 Ft | 9 000 Ft |

Üzleti előfizetők számára nyújtott díjcsomag:

| HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN | |
|---|---|
| Díjcsomag neve | DataBusiness10 |
| A szolgáltatás havi előfizetési díja határozatlan idejű szerződéssel: | |
| ÁFA nélkül Ft | 15 000 Ft |
| ÁFA Ft | 750 Ft |
| ÁFÁ-val Ft | 15 750 Ft |

Területi megjelőlés: Társszolgáltató GPON hálózatán)

| HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN | |
|---|---|
| Díjcsomag neve | Dataptika 1000 |
| A szolgáltatás havi előfizetési díja határozatlan idejű szerződéssel: | |
| Díj (Bruttó) 2024.04.30-ig | 9 000 Ft |
| Díj (Bruttó) 2024.05.01-től | 10 200 Ft |

Területi megjelőlés: A helyhez kötött, a Szolgáltató GPON hálózatán nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe: **Ősi**
Hozzáférési mód: modemes ( Szolgáltató GPON hálózatán)

| HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN | | |
|---|---|---|
| Díjcsomag neve | Dataptika 10 | Dataptika 1000 |
| A szolgáltatás havi előfizetési díja határozatlan idejű szerződéssel: | | |
| Díj (Bruttó) 2024.04.30-ig | 4 200 Ft | 9 000 Ft |
| Díj (Bruttó) 2024. 05.01-től | 4 200 Ft | 10 200 Ft |

A szolgáltató minden szolgáltatási csomaghoz forgalom ellenőrzési lehetőséget biztosít: a https://www.datatrans.hu címen a https://www.datatrans.hu/sebessegteszt/ menüpont alatt.

Megszüntetett internet díjcsomagok

| Internet díjcsomag neve | Értékesítésből kivezetés dátuma | Megszüntetés dátuma |
|---|---|---|
| Dataptika 150 | 2023-05-15 | 2023-08-31 |
| Dataptika 300 | 2023-05-15 | 2023-08-31 |

Digitális jólét alapcsomag: Jelen ASZF-ben nem értelmezett

Kiegészítő szolgáltatások díjai

| | Nettó díj | ÁFA | Bruttó díj |
|---|---|---|---|
| 1./ Plusz IP cím: | | | |
| Fix IP címet adó szolgáltatások esetében, az alapszolgáltatáson felüli IP cím díja (hó/db): | 2 047 Ft | 553 Ft | 2 600 Ft |
| 2./E-mail-cím hozzáférési díj | | | |
| 1 db Plusz e-mail cím | 3 118 Ft | 842 Ft | 3 960 Ft |

Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:

| | Nettó díj | ÁFA | Bruttó díj |
|---|---|---|---|
| Adminisztrációs díj | 551 Ft | 149 Ft | 700 Ft |
| Áthelyezési díj Mini, Start, BackUp10, Medium, Super és Extra csomag esetén | 3 937 Ft | 1 063 Ft | 5 000 Ft |
| Áthelyezési díj Dataptika 1000 csomag esetén | 7 874 Ft | 2 126 Ft | 10 000 Ft |
| Átírás díja | 2 362 Ft | 638 Ft | 3 000 Ft |
| Belépési díj Start, Medium, Super, Extra csomag rendelésekor | 3 937 Ft | 1 063 Ft | 5 000 Ft |
| Belépési díj Mini, BackUp10, Dataptika 1000 csomag rendelésekor | 7 874 Ft | 2 126 Ft | 10 000 Ft |
| Belépési díj Dataptika 10 csomag rendelésekor | 11 811 Ft | 3 189 Ft | 15 000 Ft |
| Belépési díj DataBusiness10 csomag estén | 30 000 Ft | 8 100 Ft | 38 100 Ft |
| Csekk pótlás/alkalom | 551 Ft | 149 Ft | 700 Ft |
| Expressz kiszállási díj | 20 000 Ft | 5 400 Ft | 25 400 Ft |
| Fizetési felszólítás díja | 551 Ft | 149 Ft | 700 Ft |
| Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón | 2 362 Ft | 638 Ft | 3 000 Ft |
| Kábel díj- kültéri (többlet felhasználás bekötés, áthelyezés esetén) | 280 Ft | 76 Ft | 356 Ft |
| Kábel díj – beltéri (többlet felhasználás bekötés, áthelyezés esetén) | 150 Ft | 41 Ft | 191 Ft |
| Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja (Cambium) | 39 370 Ft | 10 630 Ft | 50 000 Ft |
| Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja (UBNT N, UBNT AC, Mikrotik) | 27 559 Ft | 7 441 Ft | 35 000 Ft |
| Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja (Raisecom ONT) | 15 748 Ft | 4 252 Ft | 20 000 Ft |
| Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja (Ősi, ONT) | 15 748 Ft | 4 252 Ft | 20 000 Ft |
| Kiszállási díj Székesfehérvár területén | 3 000 Ft | 810 Ft | 3 810 Ft |
| Kiszállási díj Székesfehérváron kívül (kilométerenként) | 200 Ft | 54 Ft | 254 Ft |
| Korlátozás ideje alatt fizetendő díj (Ft/hó) | 709 Ft | 191 Ft | 900 Ft |
| Programozói óradíj (A számlázás félórás egységekben történik, minden megkezdett 30 perc számlázásra kerül.) | 20 000 Ft | 5 400 Ft | 25 400 Ft |
| Szerviz óradíj (A számlázás félórás egységekben történik, minden megkezdett 30 perc számlázásra kerül.) | 11 000 Ft | 2 970Ft | 13 970 Ft |
| Szüneteltetés ideje alatt fizetendő díj (Ft/hó) | 709 Ft | 191 Ft | 900 Ft |
| Szüneteltetés ideje alatt fizetendő díj (Ft/hó)<br>Dataptika 1000 díjcsomag esetén | 3 543 Ft | 957 Ft | 4 500 Ft |
| Visszakapcsolási díj korlátozásból | 1 969 Ft | 531 Ft | 2 500 Ft |
| | | | |

Díjmeghatározások:

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

Adminisztrációs díj
Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely

utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

Áthelyezési díj
Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.
Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

Átírási díj
Amennyiben az Előfizető személye változik, szolgáltatáshoz szükséges előfizetői hozzáférési pont ki van építve, a Szolgáltató szolgáltatása elérhető. A rendszerre kapcsoláshoz a Szolgáltató az Előfizetővel, az Előfizető által választott díjcsomag alapján Előfizetői Szerződést köt és az előfizetői hozzáférési helyen az új Előfizetőt a Szolgáltató az Átírási díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Átírási díjat nem kell megfizetni, ha az Előfizető személye nem változik, csak az Előfizető neve, valamint az Előfizető elhalálozása miatti történik az átírás
Az átírási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

Belépési díj
A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további díj megfizetésére köteles. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.
A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.
A belépési díj az alábbiak szerinti ún. normál kiépítési feltételek esetén alkalmazandó:

a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 25 méter kábelhossznyi távolságban van és
b) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop, illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
c) a kábelmodem, acces point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított és
d) legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozást jelent.

Csekk pótlása/alkalom:
Ugyanazon számlázási időszakra kiküldött harmadik csekk kérése esetén.

Előfizetési díj (Internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetési díja)
A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért, valamint hibaelhárításáért.
A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.
Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

E-mail-cím hozzáférési díj
Internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását magában foglaló szolgáltatás díja az előfizetői szerződés felmondástól számított 6 hónapos időtartamon túli időtartamra.

Express kiszállási díj : Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón
Amennyiben az Előfizető az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, hangfelvétel másolati díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a hangfelvétel másolatot az Előfizető részére.

Kábelfelhasználás díja
Belépés vagy Áthelyezés során a hozzáférési pont kiépítésekor a 25 méteren túli kábelfelhasználás költségét az Előfizető köteles megfizetni.

Kiegészítő belépési díj
Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő mennyiségi vagy minőségi igényű csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.
Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:
a) Az Előfizető hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több mint 10 méter távolságra van.
b) Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.
c) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
d) Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
e) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj
A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

Kiszállási díj
Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.
(A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:
Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási csomagra installálja vagy ismételten installálja, vagy a Webcamerát installálja, vagy az operációs rendszerprogramot, valamint internet alkalmazásokat újratelepíti,
ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,
az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben,
az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.
Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

Korlátozás ideje alatt fizetendő díj
Amennyiben az Előfizető akadályozza, veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, díjtartozása van, vagy az 5.2 pontban tovább részletezett okok miatt az előfizető a szerződésszegést követ el. ezen esetekben a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást és a korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos korlátozási díjat számít fel.

Szüneteltetés ideje alatt fizetendő díj
Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a szüneteltetési időszak végén fizetendő előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer internet csomagja esetén.

Visszakapcsolási díj korlátozáskor

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető díjtartozása miatt korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő.

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

**I. Választható általános havidíj kedvezmények**
**1) E-pack kedvezmény**
Általános feltételek
Kedvezményre jogosult a Mini, Start, Medium, Super, Extra, Dataptika 10/1000 internet díjcsomagra szerződő Előfizető, aki hozzájárul, hogy havi számláit kizárólag email-ben kapja és csoportos beszedéssel, átutalással vagy bankkártyás fizetéssel egyenlíti ki.
Kedvezmény díja: 700 Ft/hó (bruttó)
Kedvezmény hatálybalépése: 2021. május 1-től visszavonásig igényelhető.

**2) Előrefizetési kedvezmény**
Általános feltételek
Kedvezményre jogosult a Mini, Start, Medium, Super, Extra, Dataptika 10 / 1000 internet díjcsomagra szerződő Előfizető, aki a havi számlázási gyakoriság helyett negyedéves, féléves vagy éves gyakorisággal fizeti számláit.
Kedvezmény díja: 100 Ft/hó (bruttó)
Kedvezmény hatálybalépése 2021. május 1-től visszavonásig tart.

**3) Előfizető ajánlási kedvezmény**
Általános feltételek
Egyszeri kedvezményre jogosult, az az Ajánló előfizető,
- aki aktív internet szolgáltatással rendelkező természetes személy,
- új, valamint az elmúlt 6 hónapban Datatrans internet előfizetéssel nem rendelkező internet előfizetőt ajánl,
- az új előfizető az első három havi számláját kiegyenlítette.

Kedvezmény díja: 5 000 Ft/alkalom (bruttó)
Kedvezmény hatálybalépése 2021. május 1-től visszavonásig tart.

**II. Területi kedvezmények**
**1.) Határozatlan időre vonatkozó területi kedvezmények**
Elérhető az alábbi táblázatban felsorolt településeken lakó, természetes személyek számára, aki új, vagy meglévő, aktív előfizetőként határozatlan időre a táblázatban rögzített internet díjcsomag valamelyikére szerződik a rögzített feltételek alapján.

| Település | Terület | Internet díjcsomag | Havidíj kedvezmény | Belépési díj | Érvényes |
|---|---|---|---|---|---|
| Lovasberény | Lujza major | mikrohullámú internet csomagok | 40% | ASZF-ben meghatározott | visszavonásig |
| Kincsesbánya | Kincsesi u. 37. | mikrohullámú internet csomagok | 10% | 0 Ft | visszavonásig |
| Kisbér | Batthyány Tér | mikrohullámú internet csomagok | 50% | ASZF-ben meghatározott | visszavonásig |
| Szabadegyháza | Than Károly 8. | mikrohullámú internet csomagok | 50% | ASZF-ben meghatározott | visszavonásig |
| Gárdony | Szabadság tér 14. | mikrohullámú internet csomagok | nincs | 0,00 Ft | visszavonásig |
| Várpalota | Dankó Pista utca 16. | Start | 2 310 Ft | ASZF-ben meghatározott | 2023. december 15-től visszavonásig. |
| Várpalota | Csákány dűlő | Start | 2 310 Ft | ASZF-ben meghatározott | 2023. december 15-től visszavonásig. |
| Pétfürdő | Péti szőlőhegy | Start | 2 310 Ft | ASZF-ben meghatározott | 2023. december 15-től visszavonásig. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Ősi | Ősi | Dataptika 1000 | 2 310 Ft | ASZF-ben meghatározott | 2023. június 1-től. 2024. április 30-ig |
| Ősi | Ősi | Dataptika 1000 | 2 910 Ft | ÁSZF-ben meghatározott | 2024. május 1-től |

**2.) Ősi településen elérhető Dataptika 1000 díjcsomagra**

**2.) a) kedvezmény**

Ősi településen a Szolgáltató optika hálózatán a Dataptika 1000 internet díjcsomagra a területi kedvezményen felül további 3 hónapig plusz havidíj kedvezménnyel érhető el minden Természetes személy számára, aki új előfizetőként 12 hónapos határozott időre szerződik.

Az akció időtartama: 2023. december 15-től visszavonásig. Az akció visszavonásáról a Szolgáltató a honlapján közzétett tájékoztatással, és/vagy a vonatkozó általános szerződési feltételeinek „A Szolgáltató által indított jelenleg hatályos akciók" fejezetcím alól a lejárt akciók közé történő áthelyezésével értesíti az előfizetőket.

Díjak:

- Az egyszeri Belépési díj 12 hónapos határozott idejű szerződéskötés esetén bruttó 0 Ft. Határozatlan idejű szerződés esetén az egyszeri Belépési díj az általános szerződési feltételek (ÁSZF) 4. számú mellékletében szereplő listaár, amely jelenleg bruttó 10 000 Ft.
- Havidíjak (bruttó)2024.április 30-ig

| Internet díjcsomag neve | Dataptika 1000 | |
|---|---|---|
| | **1-3 hó** | **4-12 hó** |
| Kedvezményes díjak 12 hónap határozott idejű szerződéssel | 2 880 Ft | 5 190 Ft |
| Lista árak | 9 000 Ft | 9 000 Ft |

Havidíjak (bruttó)2024.május 1-től

| Internet díjcsomag neve | Dataptika 1000 | |
|---|---|---|
| | **1-3 hó** | **4-12 hó** |
| Kedvezményes díjak 12 hónap határozott idejű szerződéssel | 3 480 Ft | 5 790 Ft |
| Lista árak | 10 200 Ft | 10 200 Ft |

**2.) b) kedvezmény**

Általános feltételek, díjak:

Ősi településen a Szolgáltató optika hálózatán aktív, Dataptika 1000 internet díjcsomag előfizetéssel rendelkező Természetes személy számára, aki 12 hónapos határozott időre szerződik. Ezen előfizetőknél feltétel még, hogy lejárt díjtartozással nem rendelkeznek. Kedvezményes havidíj, 12 hónap határozott idejű szerződéssel 5 190 Ft. 2024. május 1-től 5 790 Ft ( Lista árak: 9 000 Ft, 2024. május 1-től 10 200 Ft).

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt mondja fel – jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga kivételével – úgy a szerződés lejártáig igénybe vett kedvezményeket köteles a Szolgáltató által kiállított számla alapján megfizetni.

**III. Akciós kedvezmények**

**1.) Társszolgáltató GPON hálózatán biztosított internet díjcsomagokra kiírt akciós feltételek.**

**1.) a) kedvezmény:**

Általános feltételek

Az akcióban azok a Természetes személyek vehetnek részt, akik:

• új előfizetőnek minősülnek, vagyis az akcióban való részvételre irányuló szándékukat tartalmazó nyilatkozatuk megtételekor a Dataptika 1000 szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatóval sem határozott, sem határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssel nem rendelkeznek.

• az új, határozott tartamú előfizetői szerződés keretében Dataptika 1000 internet díjcsomagra fizetnek elő,

• a választott internet díjcsomag egy teljes havi díját előre megfizetik személyes szerződéskötés esetén, az új előfizetői szerződés megkötésével egy időben. Az akcióban megköthető előfizetői szerződés időtartama 12 hónap határozott idő.

Az akció időtartama: 2023. december 15-től visszavonásig. Az akció visszavonásáról a Szolgáltató a honlapján közzétett tájékoztatással, és/vagy a vonatkozó általános szerződési feltételeinek „A Szolgáltató által indított jelenleg hatályos akciók" fejezetcím alól a lejárt akciók közé történő áthelyezésével értesíti az előfizetőket.

Díjak

1.Egyszeri Belépési díj 12 hónapos határozott idejű szerződéskötés esetén bruttó 0 Ft (listaár – Belépési díjkedvezmény). Határozatlan idejű szerződés esetén az egyszeri Belépési díj az általános szerződési feltételek (ÁSZF) 4. számú mellékletében szereplő listaár, amely jelenleg bruttó 10 000 Ft.
2, Havidíjak (bruttó) 2024. április 30- ig

| Internet díjcsomag neve | Dataptika 1000 | |
|---|---|---|
| | **1-3 hó** | **4-12 hó** |
| Kedvezményes díjak 12 hónap határozott idejű szerződéssel | **5 190 Ft** | 7 500 Ft |
| Lista árak | 9 000 Ft | 9 000 Ft |

Havidíjak (bruttó) 2024. május 1-től

| Internet díjcsomag neve | Dataptika 1000 | |
|---|---|---|
| | **1-3 hó** | **4-12 hó** |
| Kedvezményes díjak 12 hónap határozott idejű szerződéssel | **6 390 Ft** | 8 700 Ft |
| Lista árak | 10 200 Ft | 10 200 Ft |

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt mondja fel – jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga kivételével – úgy a szerződés lejártáig igénybe vett kedvezményeket köteles a Szolgáltató által kiállított számla alapján megfizetni.

**1.) b) kedvezmény:**
Általános feltételek,díjak:
**A Társszolgáltató GPON hálózaton**, Dataptika 1000 internet díjcsomag előfizetéssel rendelkező Természetes személy számára, aki 12 hónapos határozott időre szerződik. Ezen előfizetőknél feltétel még,hogy lejárt díjtartozással nem rendelkeznek. Kedvezményes havidíj, 12 hónap határozott idejű szerződéssel 7 500 Ft. 2024. május 1-től 8 700 Ft ( Lista árak: 9000 Ft, 2024. május 1-től 10 200 Ft)
Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt mondja fel – jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga kivételével – úgy a szerződés lejártáig igénybe vett kedvezményeket köteles a Szolgáltató által kiállított számla alapján megfizetni.
Az akció időtartama: 2024. január 15-től visszavonásig. Az akció visszavonásáról a Szolgáltató a honlapján közzétett tájékoztatással, és/vagy a vonatkozó általános szerződési feltételeinek „A Szolgáltató által indított jelenleg hatályos akciók" fejezetcím alól a lejárt akciók közé történő áthelyezésével értesíti az előfizetőket.

**2.) Helyhez kötött, mikrohullámú technológiával nyújtott internet díjcsomagokra kiírt akciós feltételek**
Általános feltételek
Az akcióban azok a Természetes személyek vehetnek részt, akik:

- Új előfizetőnek minősülnek azok, akik a megrendeléskor nem rendelkeznek a Datatrans Internet Kft. mikrohullámú internet szolgáltatásával.
- Meglévő, jelenleg aktív, határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetők, akik az akcióban elérhető internet díjcsomagok valamelyikére szerződnek. Ezen előfizetőknél feltétel még, hogy lejárt díjtartozással nem rendelkeznek.
- Meglévő, jelenleg aktív, határozott időtartamú, mikrohullámú technológiával nyújtott internet szolgáltatással rendelkező előfizetők, a jelenlegi akcióban kiírt díjcsomagjukat (Start,Medium,Super) kisebb díjcsomagra módosítják, úgy a határozott időtartam alatt igénybe vett kedvezmények megfizetése után fogadjuk el a lefele módosítási szándékukat.
- Területi kedvezménnyel nem párosítható. Előfizetőnek saját belátása alapján választani kell, hogy a területi vagy az akciós feltétel alapján kíván szerződni.

Az akció keretében igényelhető internet díjcsomagok: Start, Medium és Super. Az akcióban megköthető előfizetői szerződés időtartama 12 hónapos határozott időtartam.
Az akció időtartama: 2022. június 30-tól visszavonásig tart.
Az akció visszavonásáról a Szolgáltató a honlapján közzétett tájékoztatással, és/vagy a vonatkozó általános szerződési feltételeinek „A Szolgáltató által indított jelenleg hatályos akciók" fejezetcím alól a lejárt akciók közé történő áthelyezésével értesíti az előfizetőket.

Akció keretében igényelhető díjcsomagok kedvezményes havidíjai (bruttó)
2022. 10. 31-ig szerződő ügyfelek részére – 2024. április 30-ig

| **Internet díjcsomag neve** | **Start** | | **Medium** | | **Super** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Akciós időszak megoszlása | **1-6 hó** | **7-12 hó** | **1-6 hó** | **7-12 hó** | **1-6 hó** | **7-12 hó** |
| Kedvezményes díjak 12 hónap határozott idejű szerződéssel | **3 790 Ft** | 4 690 Ft | **4 790 Ft** | 6 690 Ft | **7 790 Ft** | 10 690 Ft |
| Lista árak | 4 690 Ft | 4 690 Ft | 6 690 Ft | 6 690 Ft | 10 690 Ft | 10 690 Ft |

Akció keretében igényelhető díjcsomagok kedvezményes havidíjai (bruttó): 2022. 11. 01-től-2024. április 30-ig

| **Internet díjcsomag neve** | **Start** | | **Medium** | | **Super** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Akciós időszak megoszlása | **1-6 hó** | **7-12 hó** | **1-6 hó** | **7-12 hó** | **1-6 hó** | **7-12 hó** |
| Kedvezményes díjak 12 hónap határozott idejű szerződéssel | 4 290 Ft | 5 190 Ft | 5 290 Ft | 7 190 Ft | 8 290 Ft | 11 190 Ft |
| Lista árak | 5 190 Ft | 5 190 Ft | 7 190 Ft | 7 190 Ft | 11 190 Ft | 11 190 Ft |

Akció keretében igényelhető díjcsomagok kedvezményes havidíjai (bruttó): 2024. május 1-től

| **Internet díjcsomag neve** | **Start** | | **Medium** | | **Super** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Akciós időszak megoszlása | **1-6 hó** | **7-12 hó** | **1-6 hó** | **7-12 hó** | **1-6 hó** | **7-12 hó** |
| Kedvezményes díjak 12 hónap határozott idejű szerződéssel | 4 990 Ft | 5 890 Ft | 6 290 Ft | 8 190 Ft | 9 890 Ft | 12 790 Ft |
| Lista árak | 5 890 Ft | 5 890 Ft | 8 190 Ft | 8 190 Ft | 12 790 Ft | 12 790 Ft |

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt mondja fel – jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga kivételével – úgy a szerződés lejártáig igénybe vett kedvezményeket köteles a Szolgáltató által kiállított számla alapján megfizetni.

**IV. Visszavont, megszűnt akciók**

**V. Egyéb akció**

A 2024. évi díjkorrekció kedvezményes mértéke Egyéni Előfizetők számára

A Szolgáltató az ÁSZF 7.1.1. pontjában meghatározott díjkorrekciós mechanizmus alkalmazásával számított mértéktől eltérve 3,8 százalékponttal alacsonyabb mértékű, tényleges díjkorrekciót alkalmaz a lakossági Előfizetők által igénybe vett internet díjcsomagok esetében.

Az ÁSZF 7.1.1 . pontjában meghatározottak helyett, kizárólag a 2024. évi díjkorrekció tekintetében, az ott meghatározott előfizetési díjak 2024. május 1-től a Szolgáltató erről szóló értesítésével változnak akként, hogy a díjváltozás mértéke megegyezik a Központi Statisztikai Hivatal, mint állami szerv által megállapított, a díjkorrekció tárgyévét megelőző naptári év január 1. napja és az azt megelőző naptári év december 31. napja között mért havi fogyasztói árindex változások átlagának 3,8 százalékponttal csökkentett mértékével, az 17,6 % helyett csak 13, 8 %-kal változnak.

**2. sz melléklet Adatkezelési, adatvédelmi Tájékoztató**

*1. Bevezetés*

Szolgáltató (a továbbiakban: „szolgáltató") az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I,24) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.
A Vállalkozás jelen szabályzat elfogadásával deklarálja az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) - továbbiakban „Rendelet" - 5. cikkében foglalt személyes adatok kezelésére vonatkozó elvek betartását.

A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat
a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága)
legyen.

*2. Adatvédelmi jogszabályok*

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.(2013.II.26) 42 §;
A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény ")
2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;
A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítók kijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki Rendelet
A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete
az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
2017. évi CXCVII. törvény a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény hatálybalépésével összefüggő egyes törvények módosításáról
GDPR, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 sz. Rendelete, a természetes személyek személyes adatainak kezeléséről , védelméről és az adatok szabad áramlásáról (95/46 EK rendelet hatályon kívül helyezése)

*3. Definíciók*

GDPR Fogalmak
1. „személyes adat": azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett") vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
2. „adatkezelés": a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;
3. „az adatkezelés korlátozása": a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;
4. „profilalkotás": személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzethez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;
5. „álnevesítés": a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és

szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni;

6. „nyilvántartási rendszer”: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;

7. „adatkezelő”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;

8. „adatfeldolgozó”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

9. „címzett”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;

10. „harmadik fél”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;

11. „az érintett hozzájárulása”: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

12. „adatvédelmi incidens”: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

13. „genetikai adat”: egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az említett természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;

14. „biometrikus adat”: egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;

15. „egészségügyi adat”: egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;

16. „tevékenységi központ”:

a) az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, ha azonban a személyes adatok kezelésének céljaira és eszközeire vonatkozó döntéseket az adatkezelő egy Unión belüli másik tevékenységi helyén hozzák, és az utóbbi tevékenységi hely rendelkezik hatáskörrel az említett döntések végrehajtatására, az említett döntéseket meghozó tevékenységi helyet kell tevékenységi központnak tekinteni;

b) az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatfeldolgozó esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, vagy ha az adatfeldolgozó az Unióban nem rendelkezik központi ügyviteli hellyel, akkor az adatfeldolgozónak az az Unión belüli tevékenységi helye, ahol az adatfeldolgozó tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben végzett fő adatkezelési tevékenységek zajlanak, amennyiben az adatfeldolgozóra e rendelet szerint meghatározott kötelezettségek vonatkoznak;

17. „képviselő”: az az Unióban tevékenységi hellyel, illetve lakóhellyel rendelkező és az adatkezelő vagy adatfeldolgozó által a 27. cikk alapján írásban megjelölt természetes vagy jogi személy, aki, illetve amely az adatkezelőt vagy adatfeldolgozót képviseli az adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra az e rendelet értelmében háruló kötelezettségek vonatkozásában;

18. „vállalkozás”: gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is;

19. „vállalkozáscsoport”: az ellenőrző vállalkozás és az általa ellenőrzött vállalkozások;

20. „kötelező erejű vállalati szabályok”: a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályzat, amelyet az Unió valamely tagállamának területén tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó egy vagy több harmadik országban a személyes adatoknak az ugyanazon vállalkozáscsoporton vagy közös gazdasági tevékenységet folytató vállalkozások ugyanazon csoportján belüli adatkezelő vagy adatfeldolgozó részéről történő továbbítása vagy ilyen továbbítások sorozata tekintetében követ;

21. „felügyeleti hatóság”: egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv;

22. „érintett felügyeleti hatóság”: az a felügyeleti hatóság, amelyet a személyes adatok kezelése a következő okok valamelyike alapján érint:
a az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó az említett felügyeleti hatóság tagállamának területén rendelkezik
) tevékenységi hellyel;
b az adatkezelés jelentős mértékben érinti vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érinti a felügyeleti
) hatóság tagállamában lakóhellyel rendelkező érintetteket; vagy
c) panaszt nyújtottak be az említett felügyeleti hatósághoz;
23. „személyes adatok határokon átnyúló adatkezelése”:
a személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az egynél több tagállamban
) tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó több tagállamban található tevékenységi helyein folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor; vagy
b személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó
) egyetlen tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor úgy, hogy egynél több tagállamban jelentős mértékben érint vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érint érintetteket;
24. „releváns és megalapozott kifogás”: a döntéstervezettel szemben benyújtott, azzal kapcsolatos kifogás, hogy ezt a rendeletet megsértették-e, illetve hogy az adatkezelőre vagy az adatfeldolgozóra vonatkozó tervezett intézkedés összhangban van-e a rendelettel; a kifogásban egyértelműen be kell mutatni a döntéstervezet által az érintettek alapvető jogaira és szabadságaira, valamint adott esetben a személyes adatok Unión belüli szabad áramlására jelentett kockázatok jelentőségét;
25. „az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás”: az (EU) 2015/1535 európai parlamenti és tanácsi irányelv [(19)] 1. cikke (1) bekezdésének b) pontja értelmében vett szolgáltatás;
26. „nemzetközi szervezet”: a nemzetközi közjog hatálya alá tartozó szervezet vagy annak alárendelt szervei, vagy olyan egyéb szerv, amelyet két vagy több ország közötti megállapodás hozott létre vagy amely ilyen megállapodás alapján jött létre.
*Az Információs törvény módosítása (2018. szeptember) által használt fogalmak:*
1. *érintett*: bármely információ alapján azonosított vagy azonosítható természetes személy;
1a. *azonosítható természetes személy*: az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, azonosító szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy fizikai, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy, vagy több tényező alapján azonosítható;
2. *személyes adat*: az érintettre vonatkozó bármely információ;
3. *különleges adat*: a személyes adatok különleges kategóriáiba tartozó minden adat, azaz a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a genetikai adatok, a természetes személyek egyedi azonosítását célzó biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok,
3a. *genetikai adat*: egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az adott természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;
3b. *biometrikus adat*: egy természetes személy fizikai, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó olyan, sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, mint például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;
3c. *egészségügyi adat*: egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;
4. *hozzájárulás*: az érintett akaratának önkéntes, határozott és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy az akaratát félreérthetetlenül kifejező más magatartás útján jelzi, hogy beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez;
5. *adatkezelő*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
5a. *közös adatkezelő*: az az adatkezelő, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - az adatkezelés céljait és eszközeit egy vagy több másik adatkezelővel közösen határozza meg, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket egy vagy több másik adatkezelővel közösen hozza meg és hajtja végre vagy hajtatja végre az adatfeldolgozóval;
6. *adatkezelés*: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és

megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
7. *adattovábbítás*: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
7a. *közvetett adattovábbítás*: személyes adatnak valamely harmadik országban vagy nemzetközi szervezet keretében adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére továbbítása útján valamely más harmadik országban vagy nemzetközi szervezet keretében adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére történő továbbítása;
8. *nyilvánosságra hozatal*: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
9. *adattörlés*: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;
10. *adatkezelés korlátozása*: a tárolt adat zárolása az adat további kezelésének korlátozása céljából történő megjelölése útján;
11. adatmegsemmisítés: az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
12. *adatfeldolgozás*: az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége;
13. *adatfeldolgozó*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel - az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel;
14. *adatállomány*: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
15. *harmadik személy*: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére irányuló műveleteket végeznek;
16. *adatvédelmi incidens*: az adatbiztonság olyan sérelme, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülését, elvesztését, módosulását, jogosulatlan továbbítását vagy nyilvánosságra hozatalát, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;
17. *profilalkotás*: személyes adat bármely olyan - automatizált módon történő - kezelése, amely az érintett személyes jellemzőinek, különösen a munkahelyi teljesítményéhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapotához, személyes preferenciáihoz vagy érdeklődéséhez, megbízhatóságához, viselkedéséhez, tartózkodási helyéhez vagy mozgásához kapcsolódó jellemzőinek értékelésére, elemzésére vagy előrejelzésére irányul;
18. *címzett*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely részére személyes adatot az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó hozzáférhetővé tesz;
19. *álnevesítés*: személyes adat olyan módon történő kezelése, amely - a személyes adattól elkülönítve tárolt - további információ felhasználása nélkül megállapíthatatlanná teszi, hogy a személyes adat mely érintettre vonatkozik, valamint műszaki és szervezési intézkedések megtételével biztosítja, hogy azt azonosított vagy azonosítható természetes személyhez ne lehessen kapcsolni;
20. *vállalkozás*: gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is.
21. *rendelet*: az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.).
22. *adatkezelő rendszer*: az adatkezeléshez használt eszközök.

*4. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok*
A kezelt adatokat táblázatban összefoglalva mutatjuk be. Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 nap napos időtartam, a lejárt határidejű adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik (végrehajtás)
A táblázatban szereplő adatoka GDPR 6 cikk (1) f) pontjában szereplő jogos érdek alapján profilalkotásra előfizetőképzésre is legfeljebb a Ptk. elévülési határidőig használhatja fel.

*4.1 Adatkezelési célok*
A szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

*4.1.1.Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok*
A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:
a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;

c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c)pontban meghatározott adatai;
f) ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b)pontban meghatározott adatai.

4.1.2.a Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:
a) az Előfizető neve;
b) az Előfizetői állomás azonosítója;
c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b)ponttól;
e) az igénybe vett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
f) az Előfizető által választott fizetési mód;
g) az Előfizető által választott fizetési periódus
h) pénzintézeten keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;
i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

- A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az 4.1.1 és 4.1.2 pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.
- A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.
- A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 4.1.1 és 4.1.2 pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely 4.1.1 és 4.1.2 pontokban bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. (Eht. 154.§)

4.1.3 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti -és egy évig megőrzi (EHT 141.§.)– a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:
a) az előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az előfizetői /bejelentői hívószámot;
c) a hibajelenség leírását;
d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
e) a hiba okát;
f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
g) az előfizető értesítésének módját és időpontját
Panasz bejelentés esetén kettő évig őrzi meg az adatokat, hasonló adattartalommal.
4.1.4 Egyéb adatok
Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útlevélszám szám; e-mail cím).

4.2 Az adatkezelés módja
Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:
a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattévő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.
A szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.
A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.
A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.
Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.
Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.
Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.
- A szolgáltató által az NMHH Elnöki rendelet szerinti, előfizetők és felhasználók számára biztosítandó lehetőségekről köteles ügyfélszolgálatán és internetes honlapja mellett az egyéb szokásos módokon is tájékoztatást adni.
- A szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és NMHH Elnöki rendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:
a) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;
b) a szolgáltatónak a felhasználókat, illetve az előfizetőket a hozzájárulásuk megszerzése előtt tájékoztatnia kell a kezelni kívánt, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok típusáról, az adatkezelés céljairól és időtartamáról, valamint arról, hogy az értéknövelt szolgáltatás nyújtása céljából az adatokat továbbítják-e harmadik személynek;
c) a felhasználóknak, illetve előfizetőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat bármikor visszavonhassák;
d) ha a felhasználók, illetve előfizetők a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez hozzájárultak, továbbra is biztosítani kell számukra azt a lehetőséget, hogy – egyszerű módon és díjmentesen – a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes közléstovábbítás esetében ideiglenesen letilthassák az ilyen adatok kezelését; továbbá
e) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok a)–d) ponttal összhangban történő feldolgozását csak olyan személy végezheti, aki a nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások szolgáltatójának irányítása alatt, vagy az értéknövelt szolgáltatást nyújtó harmadik személy irányítása alatt jár el; ezt az adatfeldolgozást az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékre kell korlátozni.

5.Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama
5.1 A 4.1.1 a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig illetve azt követő 1 évig kezeli.
A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 1 (egy) évig kezeli:
a) az előfizetői állomás azonosítója;

b) az előfizető címét, állomása típusa;
c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
d) hívó és hívott előfizetői számok;
e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
g) a szolgáltatás dátuma;
h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi, a panasz bejelentéseket 2 évig. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

5.2 Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.
Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, , illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.
6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei
A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi (GDPR 13. cikk (1) e) pont), és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás
A szolgáltató
a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
b) tudományos, közvélemény-vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.
c) Tudakozó szolgáltatásnak (egyetemes tudakozó szolgáltatás esetén) az Előfizető hozzájárulásától függően nevét, címét, a Szolgáltatónak nyilvánosságra hozatal céljából átadott részét és kapcsolási számát,

6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre
Az előfizető a szolgáltató által közétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.
Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.
A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendőek mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatók, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával.
A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992.évi LXIII.tv.9.§.).
Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás
6.3.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók (Eht 157.§ 9.bek.)
a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
c) ha az érintett nem képes a hozzájárulását adni (elháríthatatlan okból) az érintett vagy más személy létfontosságú érdeke védelme, vagy személyek testi és élet épségét, javait veszélyzettető történés elhárítására, megelőzésére, az adatok megismerésére a törvények által felhatalmazott szervezeteknek, (GDPR 49. cikk (1) f9)
6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:
a) a nemzetbiztonság,
b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
c) a közvádas bűncselekmények, valamint
d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, MNB-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.
e) fogyasztóvédelmi hatóságnak (157. § (9) e))
f) a szabálysértési hatóságok számára (Eht. 157.§ (11) (a segélyhívószámok rendeltetéstől eltérő felhasználása esetén a hívást kezdeményező hívószámhoz tartozó előfizetői adatok)

- A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).
- A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.
- A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.
- Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.
- A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal - a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.
- A szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.
- A titkos információgyűjtés folytatására feljogosított szerv az adatszolgáltatás teljesítésére határidőt jelölhet meg. Az adatszolgáltatás nem tagadható meg. Az így kapott adat csak a megjelölt célra használható fel.

6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás
(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, valamint a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Elnök rendeletében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából a 154. § (2) bekezdése és a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást tartalmazó közös adatállományt hoznak létre és működtetnek.
(2) A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a 154. § (2) bekezdésében foglalt előfizetői adatokat, valamint a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölését és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalmát továbbíthatja a közös adatállományba.
(3) Az előfizető (2) bekezdés szerinti adatait az Elnök rendelete szerinti feltételek fennállása esetén, illetve abban az esetben kell a közös adatállományba továbbítani, ha
a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta,

b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
(4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
(5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.
(7) Az adatállományból adatot igényelhet
a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
b) a 157. § (8)–(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
c) bármely előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
(8) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

6.5 A szolgáltató kötelezettségei
A szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver)a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat -el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

6.6 Az előfizető jogai
Előzetes tájékozódáshoz való jog
Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon

A) Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat az érintettől gyűjtik
1. Ha az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintettől gyűjtik, az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információk mindegyikét:
a) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;

b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
d) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek érvényesítés) alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
e) adott esetben a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
f) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá a Bizottság megfelelőségi határozatának léte vagy annak hiánya, vagy a Rendelet 46. cikkben, a 47. cikkben vagy a 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdésében említett adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése, valamint az azok másolatának megszerzésére szolgáló módokra vagy az azok elérhetőségére való hivatkozás.
2. Az 1. pontban említett információk mellett az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában, annak érdekében, hogy a tisztességes és átlátható adatkezelést biztosítsa, az érintettet a következő kiegészítő információkról tájékoztatja:
a) a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól;
b) az érintett azon jogáról, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való jogáról;
c) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
d) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;
e) arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint hogy az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményeikkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása;
f) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozóan érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.
3. Ha az adatkezelő a személyes adatokon a gyűjtésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.
4. Az 1-3. pontok nem alkalmazandó, ha és amilyen mértékben az érintett már rendelkezik az információkkal. (Rendelet 13. cikk)

B) Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg
1. Ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg, az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információkat:
a) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
d) az érintett személyes adatok kategóriái;
e) a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
f) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő valamely harmadik országbeli címzett vagy valamely nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá a Bizottság megfelelőségi határozatának léte vagy annak hiánya, vagy a Rendelet 46. cikkben, a 47. cikkben vagy a 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdésében említett adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése, valamint az ezek másolatának megszerzésére szolgáló módokra vagy az elérhetőségükre való hivatkozás.
2. Az 1. pontban említett információk mellett az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja az érintettre nézve tisztességes és átlátható adatkezelés biztosításához szükséges következő kiegészítő információkat:
a) a személyes adatok tárolásának időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
b) ha az adatkezelés a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek) alapul, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeiről;
c) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való joga;

d) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban való visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
e) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
f) a személyes adatok forrása és adott esetben az, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e; és
g) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.
3. Az adatkezelő az 1. és 2. pont szerinti tájékoztatást az alábbiak szerint adja meg:
a) a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
b) ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
c) ha várhatóan más címzettel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.
4. Ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a 2. pontban említett minden releváns kiegészítő információról.
5. Az 1-5. pontot nem kell alkalmazni, ha és amilyen mértékben:
a) az érintett már rendelkezik az információkkal;
b) a szóban forgó információk rendelkezésre bocsátása lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne, különösen a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésében foglalt feltételek és garanciák figyelembevételével végzett adatkezelés esetében, vagy amennyiben az e cikk (1) bekezdésében említett kötelezettség valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezen adatkezelés céljainak elérését. Ilyen esetekben az adatkezelőnek megfelelő intézkedéseket kell hoznia – az információk nyilvánosan elérhetővé tételét is ideértve – az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében;
c) az adat megszerzését vagy közlését kifejezetten előírja az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog, amely az érintett jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedésekről rendelkezik; vagy
d) a személyes adatoknak valamely uniós vagy tagállami jogban előírt szakmai titoktartási kötelezettség alapján, ideértve a jogszabályon alapuló titoktartási kötelezettséget is, bizalmasnak kell maradnia.
(Rendelet 14. cikk)

Az érintett hozzáférési joga
1. Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:
a) az adatkezelés céljai;
b) az érintett személyes adatok kategóriái;
c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
h) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

2. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a Rendelet 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.

3. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.
(Rendelet 15. cikk)

A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog")
1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:
a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
b) az érintett visszavonja a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
c) az érintett a Rendelet 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
f) a személyes adatok gyűjtésére a Rendelet 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

2. Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az előbbi 1. pont értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő Adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.
3. Az 1. és 2. pont nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:
a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
b) a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
c) a Rendelet 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
d) a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az 1. pontban említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.
(Rendelet 17. cikk)

Az adatkezelés korlátozásához való jog
1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
d) az érintett a Rendelet 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

2. Ha az adatkezelés az 1. pont alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni

3. Az Adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az 1. pont alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.
(Rendelet 18. cikk)

Az adathordozhatósághoz való jog
1. Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:
a) az adatkezelés a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
b) az adatkezelés automatizált módon történik.

2. Az adatok hordozhatóságához való jog 1. pont szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok Adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.
3. E jog jog gyakorlása nem sértheti a Rendelet 17. cikkét. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.
4. Az 1. pontban említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.
(Rendelet 20. cikk)

A tiltakozáshoz való jog
1. Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének e) pontján (az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges) vagy f) pontján (az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges) alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.
2. Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.
3. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.
4. Az 1. és 2. pontokban említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.
5. Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.
6. Ha a személyes adatok kezelésére a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.
(Rendelet 21. cikk)

Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást
1. Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.
2. Az 1. pont nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:
a) az érintett és az Adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
b) meghozatalát az Adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

3. A 2. pont a) és c) pontjában említett esetekben az Adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az Adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.
4. A 2. pontban említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a Rendelet 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.
(Rendelet 22. cikk)

Korlátozások
1. Az Adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog jogalkotási intézkedésekkel korlátozhatja a Rendelet 12–22. cikkben és a 34. cikkben foglalt, valamint a 12–22. cikkben meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel összhangban lévő rendelkezései tekintetében az 5. cikkben foglalt jogok és kötelezettségek hatályát, ha a korlátozás tiszteletben tartja az alapvető jogok és szabadságok lényeges tartalmát, valamint az alábbiak védelméhez szükséges és arányos intézkedés egy demokratikus társadalomban:
a) nemzetbiztonság;
b) honvédelem;
c) közbiztonság;
d) bűncselekmények megelőzése, nyomozása, felderítése vagy a vádeljárás lefolytatása, illetve büntetőjogi szankciók végrehajtása, beleértve a közbiztonságot fenyegető veszélyekkel szembeni védelmet és e veszélyek megelőzését;
e) az Unió vagy valamely tagállam egyéb fontos, általános közérdekű célkitűzései, különösen az Unió vagy valamely tagállam fontos gazdasági vagy pénzügyi érdeke, beleértve a monetáris, a költségvetési és az adózási kérdéseket, a népegészségügyet és a szociális biztonságot;
f) a bírói függetlenség és a bírósági eljárások védelme;
g) a szabályozott foglalkozások esetében az etikai vétségek megelőzése, kivizsgálása, felderítése és az ezekkel kapcsolatos eljárások lefolytatása;
h) az a)–e) és a g) pontban említett esetekben – akár alkalmanként – a közhatalmi feladatok ellátásához kapcsolódó ellenőrzési, vizsgálati vagy szabályozási tevékenység;
i) az érintett védelme vagy mások jogainak és szabadságainak védelme;
j) polgári jogi követelések érvényesítése.
2. Az 1. pontban említett jogalkotási intézkedések adott esetben részletes rendelkezéseket tartalmaznak legalább:
a) az adatkezelés céljaira vagy az adatkezelés kategóriáira,
b) a személyes adatok kategóriáira,
c) a bevezetett korlátozások hatályára,
d) a visszaélésre, illetve a jogosulatlan hozzáférésre vagy továbbítás megakadályozását célzó garanciákra,
e) az Adatkezelő meghatározására vagy az Adatkezelők kategóriáinak meghatározására,
f) az adattárolás időtartamára, valamint az alkalmazandó garanciákra, figyelembe véve az adatkezelés vagy az adatkezelési kategóriák jellegét, hatályát és céljait,
g) az érintettek jogait és szabadságait érintő kockázatokra, és
h) az érintettek arra vonatkozó jogára, hogy tájékoztatást kapjanak a korlátozásról, kivéve, ha ez hátrányosan befolyásolhatja a korlátozás célját.
(Rendelet 23. cikk)

Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről
1. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.
2. Az 1. pontban említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a Rendelet 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.
3. Az érintettet nem kell az 1. pontban említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:
a) az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;

b) az Adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az 1. pontban említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.
4. Ha az Adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a 3. pontban említett feltételek valamelyikének teljesülését.
(Rendelet 34. cikk)

A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog
1. Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.
2. Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a Rendelet 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.
(Rendelet 77. cikk)

A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog
1. Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.
2. Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha a Rendelet 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.
3. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.
4. Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.
(Rendelet 78. cikk)

Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog
1. A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, Rendelet 77. cikk szerinti jog – sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.
2. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.
(Rendelet 79. cikk)
7. A szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve, beosztása, elérhetősége
Neve, Levelezési cím, email telefon a honlapon külön feltüntetésre kerül.
Az adatvédelmi tisztviselő:
a.) tájékoztat és szakmai tanácsot ad az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó, továbbá az adatkezelést végző alkalmazottak részére adatvédelmi kérdésekben;
b.) ellenőrzi a GDPR-nak, a belső adatvédelmi szabályzatnak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben résztvevő munkavállalók tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is;
c.) kérésre szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi a hatásvizsgálat elvégzését;
d.) együttműködik a felügyeleti hatósággal;
e.) az adatkezeléssel összefüggő ügyekben kapcsolattartó pontként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele.

8. A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása
A hálózati biztonság megsértésének magas szintű kockázata esetén a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak értesítenie kell az előfizetőket az ilyen kockázatról, és – amennyiben a kockázat a szolgáltató által teendő intézkedések alkalmazási körén kívül esik – a lehetséges jogorvoslatokról, beleértve a valószínűleg felmerülő költségek megemlítését.

A szolgáltató az Eht. 156. § (2)–(8) bekezdéseiben foglaltak alapján köteles haladéktalanul tájékoztatni a Hatóságot, illetve az Eht. 156. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben az előfizetőt vagy más magánszemélyt is a személyes adatok megsértésének észlelése (e rendelet alkalmazásában: személyes adatok megsértése) esetén.
(2) A szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton a Hatóságnak bejelenteni.
(3) A (2) bekezdésben foglalt bejelentésnek tartalmaznia kell:
a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
b) az érintett személyes adatok körét;
c) az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
d) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
e) a személyes adatok megsértését előidéző cselekmény pontos leírását;
f) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
g) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
h) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában az előfizető vagy más magánszemély (5) bekezdés szerinti értesítése már megtörtént, annak időpontját és módját.
(4) A szolgáltató a (2) és a (3) bekezdés alapján bejelentett személyes adatok megsértésének után követéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.
(5) Az Eht. 156. § (5) bekezdés első mondatában foglalt értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint.
(6) Az (5) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell:
a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítésekor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is.

- A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a hálózat és a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok biztonságáról.
- Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.
- A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a következő bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.
Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a

személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.
- Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.
- Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.
- A Hatóság ajánlást adhat ki Az Eht 156. § szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról.
A műszaki és szervezési intézkedéseknek – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot, a legújabb eredményeket és a meghozandó intézkedések költségeit – a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatok mindenkori mértékének megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk a kockázatok felhasználókra, egyéb hálózatokra és szolgáltatásokra gyakorolt hatásának megelőzése és minimalizálása érdekében.
- A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről.
- Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a felhasználótól. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.
- A szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően, a biztonsági esemény kezelése érdekében vagy biztonsági esemény jelentős kockázatának fennállása esetén a megelőzés érdekében szükséges műszaki és szervezési intézkedések szempontjait, a megteendő intézkedések határidejét, a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.
- Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.
- A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a 158. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.
- A felhasználó, és az előfizető a előző bekezdésben foglalt hozzájárulását bármikor visszavonhatja.
- Az előfizető és a felhasználó számára a (14) bekezdés szerinti hozzájárulás megadása esetén biztosítani kell a lehetőséget, hogy a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes továbbítás esetén egyszerű módon és díjmentesen ideiglenesen letilthassa a (14) bekezdés szerinti adatok kezelését.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása – ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése – céljából a körözési eljárást

lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatokat.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a (16)–(17) bekezdés szerinti helymeghatározási adatok szolgáltatását a hálózatában, a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által meghatározott követelményrendszer szerint rendelkezésre álló helymeghatározási adatoknak a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által előírt technikai szempontok szerinti továbbításával köteles teljesíteni.
9. A Hatóság közreműködése az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében
A Hatóság a büntetőeljárásról szóló törvény alapján, illetve az egyéb törvényben meghatározottak alapján szervezi és ellenőrzi a büntetőügyben a bíróság által elrendelt elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtását, továbbá a külön törvényben meghatározott hatóság által elrendelt elektronikus adat hozzáférhetetlenné tétele végrehajtását.
(2) A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus úton megküldött értesítése alapján a Hatóság a bíróság elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételéről szóló rendelkezését, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus adat hozzáférhetetlenné tételéről szóló rendelkezését kizárólag elektronikus úton közli a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatókkal.
(2a) A bíróság határozatát az elektronikus hírközlési szolgáltatók részére az NMHH kézbesítési rendszerén keresztül küldött értesítés napját követő munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.
(3) A Hatóság az (1) bekezdésben meghatározott feladat végrehajtása érdekében működteti a központi elektronikus hozzáférhetetlenné tételi határozatok adatbázisát (a továbbiakban: KEHTA), és a működtetés céljából feldolgozza az oda bevitt adatokat. A KEHTA adatai nem nyilvánosak, azokba
*a)* a bíróság által elrendelt ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tétel esetén a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság és az Országgyűlés illetékes bizottságának a tagjai,
*b)* a külön törvényben meghatározott hatóság által elrendelt hozzáférhetetlenné tétel esetén a külön törvényben meghatározott hatóság, a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság és az Országgyűlés illetékes bizottságának a tagjai tekinthetnek be.
(4) A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus úton megküldött értesítése alapján a Hatóság a KEHTA-ban rögzíti
*a)* az eljáró bíróság, a külön törvényben meghatározott hatóság megnevezését és a határozat számát,
*b)* az elektronikus adathoz való hozzáférés megakadályozásáról, illetve a megakadályozás megszüntetéséről szóló rendelkezést,
*c)* az elektronikus adat azonosítására és elérésére vonatkozó adatokat.
(5) A Hatóság a hiányosan megküldött értesítéssel kapcsolatosan az adatok pótlása érdekében a bíróságot, illetve a külön törvényben meghatározott hatóságot elektronikus úton megkeresi, továbbá jelzi a bíróságnak, illetve a külön törvényben meghatározott hatóságnak, ha a rendelkezés elektronikus hírközlési szolgáltatók általi végrehajtása a megadott adattartalommal kétséges lehet.

Rendelkezés az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételének a hozzáférés végleges megakadályozásával történő végrehajtásáról és annak megszüntetéséről.
A büntetés-végrehajtási bíró hivatalból vagy az ügyészség indítványára – az iratok alapján – az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételének végrehajtását az elektronikus adathoz való hozzáférés végleges megakadályozásával rendeli el, ha
a) a tárhelyszolgáltató a 324. § (3) bekezdése alapján kiszabott pénzbírság ellenére nem teljesíti a kötelezettséget,
b) az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételét gyermekpornográfia (Btk. 204. §) megvalósulása miatt rendelte el, és a tárhelyszolgáltató kötelezettségének nem tesz eleget, a pénzbírság kiszabására tekintet nélkül haladéktalanul,
c) az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételére vonatkozóan a külföldi hatóság jogsegély iránti megkeresése a megkeresés kibocsátásától számított harminc napon belül nem vezetett eredményre.
(2) Az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtásának a hozzáférés végleges megakadályozásával történő elrendelése tárgyában hozott határozattal szemben az ügyészség a határozat közlésétől, az elektronikus adat feletti rendelkezésre jogosult a határozat közlésétől – ideértve a Be. 135. § (1) bekezdés b) pontja szerinti hirdetményi úton történő kézbesítést is – számított nyolc napon belül fellebbezhet.
(3) A büntetés-végrehajtási bíró hivatalból, az ügyészség indítványára vagy a tárhelyszolgáltató kérelmére az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtásának a hozzáférés végleges megakadályozásával történő végrehajtását megszünteti, ha
a) a tárhelyszolgáltató teljesíti az elektronikus adat végleges eltávolítására vonatkozó kötelezettségét,
b) az elektronikus adat feletti rendelkezésre jogosult az elektronikus adatot eltávolítja.

KEHTA
(1) A hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók és a kereső- és gyorsítótár-szolgáltatók kötelesek a KEHTA-hoz csatlakozni abból a célból, hogy a bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus adathoz való hozzáférés megakadályozásáról, illetve a megakadályozás megszüntetéséről rendelkező határozatainak eleget tegyenek, illetve a végrehajtást a hozzáférhetetlenné tett adatra irányuló keresés eredményeként talált vagy a tárolt változat elérhetőségének nem biztosításával elősegítsék.
(2) Mentesül a KEHTA-hoz való csatlakozási kötelezettség alól az a nyilvános internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely kizárólag olyan más elektronikus hírközlési szolgáltatón keresztül csatlakozik a Budapesti Adatkicserélő Központhoz (BIX) és a nemzetközi adatkicserélő központokhoz, amely szolgáltató már csatlakozott a KEHTA-hoz.
(3) A KEHTA és a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók, illetve a kereső- és gyorsítótár-szolgáltatók közötti adatcsere elektronikus formában, hitelesített adatkapcsolat útján történik. A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság és a Hatóság közötti elektronikus kapcsolattartás biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján történik.
(4) A Hatóság a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltató vagy a kereső- és gyorsítótár-szolgáltató kérésére - a rendelkezésére álló technikai lehetőségekhez képest - közreműködik a határozatok végrehajtásához szükséges technikai környezet biztosításában.
(5) Ha a Hatóság az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében a (4) bekezdés szerint közreműködik, az érintett hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatóval és a kereső- és gyorsítótár-szolgáltatóval közigazgatási szerződést köt. A közreműködés keretében a Hatóság a közigazgatási szerződésben meghatározott módon és feltételekkel hozzáférést biztosít az érintett hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltató vagy a kereső- és gyorsítótár-szolgáltató részére olyan technikai segítségnyújtó rendszerhez, amely műszaki jellemzőinél fogva alkalmas a hozzáférhetetlenné tétel megvalósítására.
(6) A Magyarország területén található adatkicserélő központok, így különösen a Budapest Internet Exchange (BIX) kötelesek közreműködni az e § szerinti intézkedések végrehajtásában.
(7) A Hatóság ajánlást adhat ki az e § szerinti hozzáférhetetlenné tételi kötelezettség teljesítésének módjára vonatkozó legjobb gyakorlatokról, illetve felhasználói segítséget nyújt a bíróság, a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók és a kereső- és gyorsítótárszolgáltatók számára a KEHTA kezeléséhez.
10. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség
(1) Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:
a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai;
b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges – az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt – állandó műszaki-technikai azonosítók;
c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
g) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;

h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;
i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
k) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént.
(2) Az (1) bekezdésben előírt adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt (1) bekezdés szerinti adatokra is kiterjed.
(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az (1) bekezdés a)–c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)–k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, a (2) bekezdés szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.
(4) Az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdés szerint tárolt adatok, továbbá az (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.
(5) Az (1) bekezdés alapján adatmegőrzésre kötelezett elektronikus hírközlési szolgáltató az adatmegőrzés feladatával kizárólag abban az esetben bízhat meg adatfeldolgozóként más vállalkozást, illetve a megőrzött adatokat kizárólag abban az esetben tárolhatja az Európai Gazdasági Térség más tagállamában, ha a megőrzött adatokhoz való hozzáférés tekintetében az adatfeldolgozóval kötött adatmegőrzési szerződés tartalmazza az (1)–(2) bekezdés szerinti adatkérésekre vonatkozó hazai titokvédelmi, minősítettadat-védelmi szabályoknak megfelelő biztonsági és hozzáférési követelményeket. Az elektronikus hírközlési szolgáltató a megőrzött adatokat nem tárolhatja olyan ország területén, illetve az adatmegőrzés feladatával nem bízhat meg olyan országbeli adatfeldolgozót, amely ország az Európai Gazdasági Térségnek nem tagállama.
(6) 159/A. § alkalmazásában kommunikáció valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás révén megvalósított információcsere vagy információtovábbítás véges számú felek között, amely magában foglalja a sikertelen hívásokat. E § alkalmazásában a kommunikáció nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózaton keresztül műsorterjesztési szolgáltatás részeként a nyilvánosságnak továbbított információt, kivéve, ha az információ az azt átvevő, azonosítható előfizetőhöz vagy felhasználóhoz kapcsolható.
(7) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult szervezetek évente statisztikát kötelesek készíteni és az Európai Bizottság részére eljuttatni. A statisztikának a következőket kell tartalmaznia:
a) azokat az eseteket, amelyekben a szolgáltató e § alapján az illetékes hatóságok számára adatot szolgáltatott,
b) 159/A. § szerinti adatok megőrzése időpontját és azon időpont között eltelt időt, amikor az illetékes hatóság az adatok továbbítását kérte,
c) azokat az esetek, amelyekben a szolgáltató az adatok iránti kérelmeket nem tudta teljesíteni.

*A Hatóság és az elektronikus hírközlési szolgáltatók közreműködése egyes gyermekpornográf tartalmak hozzáférhetetlenné tételében*
(1) A hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók és a kereső- és gyorsítótár-szolgáltatók jogosultak a Nemzetközi Bűnügyi Rendőrség Szervezete (INTERPOL) által fenntartott, a gyermekpornográf felvételek elérhetetlenné tételét szolgáló listán szereplő elektronikus adatok hozzáférhetetlenné tételére.
(2) A 159/C. § (5) bekezdésében hivatkozott technikai segítségnyújtó rendszerhez csatlakozott hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók és kereső- és gyorsítótár-szolgáltatók részére – erre irányuló igény esetén, a 159/C. § (5) bekezdésében foglalt közigazgatási szerződésben meghatározott módon és feltételekkel – a Hatóság a technikai segítségnyújtó rendszer útján elérhetetlenné teszi az (1) bekezdésben nevesített listán szereplő elektronikus adatokat.

**1. sz. kiegészítés**
AZ ÉRINTETT SZEMÉLY ADATAINAK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGAI
Az érintett helyesbítéshez és törléshez való joga
A helyesbítéshez való jog
(2) A helyesbítéshez való jog érvényesülése érdekében az adatkezelő, ha az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok pontatlanok, helytelenek vagy hiányosak, azokat - különösen az érintett kérelmére - haladéktalanul pontosítja vagy helyesbíti, illetve ha az az

adatkezelés céljával összeegyeztethető, az érintett által rendelkezésére bocsátott további személyes adatokkal vagy az érintett által a kezelt személyes adatokhoz fűzött nyilatkozattal kiegészíti.

(3) Mentesül az (2) bekezdésben meghatározott kötelezettség alól az adatkezelő, ha
a) a pontos, helytálló, illetve hiánytalan személyes adatok nem állnak rendelkezésére és azokat az érintett sem bocsátja a rendelkezésére, vagy
b) az érintett által rendelkezésére bocsátott személyes adatok valódisága kétséget kizáróan nem állapítható meg.

AZ ÉRINTETT KÉRELME ESETÉN ALKALMAZANDÓ ELJÁRÁS
(2) A Vállalkozás indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított legfeljebb *25 napon belül* tájékoztatja az érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedésekről.
(4) Ha a Vállalkozás nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított *25 napon belül* tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be a felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.
(9) Ha az érintett kérelmét az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására az adatkezelő elutasítja, az érintettet írásban, haladéktalanul tájékoztatja
a) az elutasítás tényéről, annak jogi és ténybeli indokairól, valamint
b) az érintettet e törvény alapján megillető jogokról, valamint azok érvényesítésének módjáról, így különösen arról, hogy az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására vonatkozó jogát a Hatóság közreműködésével is gyakorolhatja.
(10) Ha az adatkezelő az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése szerint eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatokat helyesbíti, törli vagy ezen adatok kezelését korlátozza, az adatkezelő ezen intézkedés tényéről és annak tartalmáról értesíti azon adatkezelőket és adatfeldolgozókat, amelyek részére az adatot ezen intézkedését megelőzően továbbította, annak érdekében, hogy azok a helyesbítést, törlést vagy az adatok kezelésének korlátozását a saját adatkezelésük tekintetében végrehajtsák.
(11) A törléshez való jog érvényesítése érdekében az adatkezelő haladéktalanul törli az érintett személyes adatait, ha
a) az adatkezelés jogellenes, így különösen, ha az adatkezelés
- a jelen szabályzatban rögzített alapelvekkel ellentétes,
- célja megszűnt, vagy az adatok további kezelése már nem szükséges az adatkezelés céljának megvalósulásához,
- törvényben, nemzetközi szerződésben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott időtartama eltelt, vagy
-jogalapja megszűnt és az adatok kezelésének nincs másik jogalapja,
b) az érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását visszavonja vagy személyes adatainak törlését kérelmezi, kivéve, ha az adatok kezelése törvényi felhatalmazáson, az érintett, vagy más létfontosságú érdekeinek védelmén alapul.
c) az adatok törlését jogszabály, az Európai Unió jogi aktusa, a Hatóság vagy a bíróság elrendelte, vagy
d) az érintett adatai törlése mellőzéséhez fűződő jogos érdeke fennállásának időtartama lejárt, illetve, ha a nemzetközi adattovábbítás esetén szükséges dokumentációs kötelezettség teljesítéséhez előírt adatőrzési időtartam lejárt.

A WEBOLDALLAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS
*Közösségi oldalakon való jelenlét szabályai*
(1) A Társaság a következő közösségi oldalakon van jelen: Facebook, Twitter.
(2) Az érintett személyek kategóriái: azon természetes személyek, akik a Társaság közösségi oldalát követik.
(3) Az adatkezelés jogalapja a Társaság közösségi oldalának követése esetén az érintett önkéntes hozzájárulása.
(4) Az adatkezeléssel érintett adatok kategóriái: a Társaság a látogatók, a tartalmait megosztó személyek által a közösségi oldalon közzétett adatokat nem kezeli, a közösségi jelenlét célja a Társaság termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos tartalmak közösségi oldalon történő megosztása, népszerűsítése, a követőkkel való kapcsolattartás a fenti tárgykörben. A Társaság a követői nevét kezeli, a követők által a közösségi oldalon közzétett egyéb adatokat nem kezeli, azokra a közösségi oldal adatkezelési szabályzatának rendelkezései alkalmazandók.
(5) Az adatok címzettjeinek kategóriái: a Társaság közösségi oldalának kezelését munkaköre alapján ellátó munkavállaló, a Társaság vezetője.
(6) Az adatkezelés időtartama: az érintett hozzájárulásának visszavonásáig.

AZ ADATFELDOLGOZÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK
2. A Vállalkozás által ellátott adatfeldolgozói tevékenység
(15) A Vállalkozás, mint adatfeldolgozó további adatfeldolgozót kizárólag abban az esetben vehet igénybe, ha az adatkezelő további adatfeldolgozó igénybevételéhez előzetesen közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban eseti vagy általános felhatalmazást adott.
(16) Ha az adatfeldolgozó a további adatfeldolgozót az adatkezelő általános felhatalmazása alapján veszi igénybe, az adatfeldolgozó a további adatfeldolgozó igénybevételét megelőzően tájékoztatja az adatkezelőt a további adatfeldolgozó személyéről, valamint a további adatfeldolgozó által végzendő tervezett feladatokról. Ha az adatkezelő ezen tájékoztatás alapján a további adatfeldolgozó igénybevételével szemben kifogást emel, a további adatfeldolgozó igénybevételére az adatfeldolgozó kizárólag a kifogásban megjelölt feltételek teljesítése esetén jogosult.

AZ ADATBIZTONSÁGRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK
1. Az adatbiztonság megvalósításának elvei.
(5) A Vállalkozás az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A Vállalkozás biztosítja:
- az adatkezeléshez használt eszközök (adatkezelő rendszer) jogosulatlan személyek általi hozzáférésének megtagadását,
- az adathordozók jogosulatlan olvasásának, másolásának, módosításának vagy eltávolításának megakadályozását,
- az adatkezelő rendszerbe a személyes adatok jogosulatlan bevitelének, valamint az abban tárolt személyes adatok jogosulatlan megismerésének, módosításának vagy törlésének megakadályozását,
- a személyes adatoknak azok továbbítása során, vagy az adathordozó szállítása közben történő jogosulatlan megismerésének, másolásának, módosításának vagy törlésének megakadályozását,
(9) A Vállalkozás azon munkavállalóinak enged hozzáférést személyes adatokhoz, akik a kezelt személyes adatkörök tekintetében titoktartási nyilatkozat tételével vetették alá magukat az adatbiztonsági szabályok megtartásával kapcsolatos kötelezettségnek. (A titoktartási nyilatkozat része a jelen szabályzat 14.sz. mellékletét képező adatvédelmi munkaszerződési klauzulának.)
A Vállalkozás biztosítja azt, hogy:
- az adatkezelő rendszer használatára jogosult személyek kizárólag a hozzáférési engedélyben meghatározott személyes adatokhoz férjenek hozzá,
- utólag ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy mely személyes adatokat, mely időpontban, ki vitt be az adatkezelő rendszerbe,
- ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés útján mely címzettnek továbbították vagy továbbíthatják, illetve bocsátották vagy bocsáthatják rendelkezésére,
(10) A Vállalkozás az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére, több lehetséges adatkezelési megoldás esetén a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosító megoldást választja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.
2. A Vállalkozás informatikai nyilvántartásainak védelme
(2) A Vállalkozás biztosítja azt, hogy:
- üzemzavar esetén az adatkezelő rendszer helyreállítható legyen, valamint
-az adatkezelő rendszer működőképes legyen, a működése során fellépő hibákról jelentés készüljön, továbbá a tárolt személyes adatokat a rendszer hibás működtetésével se lehessen megváltoztatni.
Egyebek
(3) A Vállalkozás ügyvezetője köteles gondoskodni arról, hogy a Vállalkozás valamennyi munkavállalója betartsa jelen szabályzatban foglalt rendelkezéseket. Ezen kötelezettség végrehajtása céljából a Vállalkozás ügyvezetője előírja a Vállalkozás munkavállalóival kötött munkaszerződések olyan tárgyú módosítását, amely a munkavállaló kötelezettségvállalását deklarálja jelen szabályzat betartása és érvényesítése tekintetében.
(4) A Vállalkozás, mint adatkezelő tájékoztatásra, adatközlésre irányuló, felhasználási célt megjelölő, ahhoz pontosan igazodó hatósági megkeresések esetén a megkeresés céljának megvalósításához szükséges mértékben továbbít adatot a hatóságok részére.
(5) A Vállalkozás az adatkezelés megkezdésétől legalább háromévente felülvizsgálja, hogy az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adat kezelése az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges-e. Ezen felülvizsgálat körülményeit és eredményét az adatkezelő dokumentálja, e dokumentációt a felülvizsgálat elvégzését követő tíz évig megőrzi és azt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság kérésére a Hatóság rendelkezésére bocsátja.
(6) Jelen szabályzat megállapítása, illetőleg módosítása a Vállalkozás vezetőjének feladatkörébe tartozik.

FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK
1. *érintett:* bármely információ alapján azonosított vagy azonosítható természetes személy;
1a. *azonosítható természetes személy:* az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, azonosító szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy fizikai, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy, vagy több tényező alapján azonosítható;

2. *személyes adat:* az érintettre vonatkozó bármely információ;
3. *különleges adat:* a személyes adatok különleges kategóriáiba tartozó minden adat, azaz a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a genetikai adatok, a természetes személyek egyedi azonosítását célzó biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok,
3a. *genetikai adat:* egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az adott természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;
3b. *biometrikus adat:* egy természetes személy fizikai, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó olyan, sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, mint például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;
3c. *egészségügyi adat:* egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;
4. *hozzájárulás:* az érintett akaratának önkéntes, határozott és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy az akaratát félreérthetetlenül kifejező más magatartás útján jelzi, hogy beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez;
5. *adatkezelő:* az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
5a. *közös adatkezelő:* az az adatkezelő, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - az adatkezelés céljait és eszközeit egy vagy több másik adatkezelővel közösen határozza meg, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket egy vagy több másik adatkezelővel közösen hozza meg és hajtja végre vagy hajtatja végre az adatfeldolgozóval;
6. *adatkezelés:* az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
7. *adattovábbítás:* az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
7a. *közvetett adattovábbítás*: személyes adatnak valamely harmadik országban vagy nemzetközi szervezet keretében adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére továbbítása útján valamely más harmadik országban vagy nemzetközi szervezet keretében adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére történő továbbítása;
8. *nyilvánosságra hozatal:* az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
9. *adattörlés:* az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;
10. *adatkezelés korlátozása*: a tárolt adat zárolása az adat további kezelésének korlátozása céljából történő megjelölése útján;
11. *adatmegsemmisítés:* az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
12. *adatfeldolgozás*: az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége;
13. *adatfeldolgozó:* az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel - az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel;
14. *adatállomány:* az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
15. *harmadik személy:* olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a

személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére irányuló műveleteket végeznek;
16. *adatvédelmi incidens:* az adatbiztonság olyan sérelme, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülését, elvesztését, módosulását, jogosulatlan továbbítását vagy nyilvánosságra hozatalát, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;
17. *profilalkotás:* személyes adat bármely olyan - automatizált módon történő - kezelése, amely az érintett személyes jellemzőinek, különösen a munkahelyi teljesítményéhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapotához, személyes preferenciáihoz vagy érdeklődéséhez, megbízhatóságához, viselkedéséhez, tartózkodási helyéhez vagy mozgásához kapcsolódó jellemzőinek értékelésére, elemzésére vagy előrejelzésére irányul;
18. *címzett:* az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely részére személyes adatot az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó hozzáférhetővé tesz;
19. *álnevesítés:* személyes adat olyan módon történő kezelése, amely - a személyes adattól elkülönítve tárolt - további információ felhasználása nélkül megállapíthatatlanná teszi, hogy a személyes adat mely érintettre vonatkozik, valamint műszaki és szervezési intézkedések megtételével biztosítja, hogy azt azonosított vagy azonosítható természetes személyhez ne lehessen kapcsolni;
20. *vállalkozás:* gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is.
21. *rendelet:* az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.).
22. *adatkezelő rendszer:* az adatkezeléshez használt eszközök.

| | Adat megnevezése | Az adatkezelés jogcíme | Az adatkezelés célja | Adatkezelés kategória | címzettek kategória | Harmadik orsz. Történő továbbítás | Adattörlésre előirányozot t határidő | Technikai és szervezési intézkedések |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely) | Eht. 129.§ (5) bekezdés b) pontja | az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszer ű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyb an álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | szerződés megszűnés e | lsd külön pontban |
| 2 | a természetes személy előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje | Eht. 129.§ (5) bekezdés c) pontja | az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszer ű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyb an álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | szerződés megszűnés e | lsd külön pontban |
| 3 | *Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;* | Eht. 129. § (7) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszer ű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyb an álló természetes előfizetők, | képviselő | nincs | szerződés megszűnés e | lsd külön pontban |
| 4 | az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartóz kodási helytől), | Eszr 2/20015 NMHH Elnöki rendelet | az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése | szerződéses jogviszonyb an álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | szerződés megszűnés e | lsd külön pontban |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | az előfizető személyi igazolvány száma | az előfizető hozzájárulása | az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | előfizető | nincs | szerződés megszűnése | lsd külön pontban |
| 6 | az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől) | Eszr 2/20015 NMHH Elnöki rendelet | a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | szerződés megszűnése | lsd külön pontban |
| 7 | előfizető e-mail címe(i) | az előfizető hozzájárulása | a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | előfizető | nincs | szerződés megszűnése | lsd külön pontban |
| 8 | kapcsolattartó személy neve és telefonszáma (nem természetes előfizető esetén) | a kapcsolattartó személy hozzájárulása | az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyban álló nem természetes előfizető által megnevezett kapcsolattartó személy, | kapcsolattartó | nincs | szerződés megszűnése | lsd külön pontban |
| 9 | Az Előfizető aláírása | írásos szerződés esetében a Ptk előírásai alapján jogos üzleti elvárás, nem írásos szerződés esetében | Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | szerződés megszűnése + Eht. 141. § előírtaknak megfelelően | lsd külön pontban |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Előfizető hozzájárulása | jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig, | | | | | |
| 10 | Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri | Az alkalmazott/tag hozzájárulása | Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése | szerződéses jogviszonyban álló nem természetes előfizető által megnevezett felhasználó, | alkalmazott tag | nincs | szerződés megszűnése | lsd külön pontban |
| 11 | az Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója | Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig | lsd külön pontban |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | az Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal) | Eht. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig | lsd külön pontban |
| 13 | az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma | Eht. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó | lsd külön pontban |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig | |
| 14 | Internet szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók | Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig | lsd külön pontban |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok | Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig | lsd külön pontban |
| 16 | szolgáltatás dátuma, intervalluma | Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó | lsd külön pontban |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig | |
| 17 | a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei | Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig | lsd külön pontban |
| 18 | Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok | 2/2015 NMHH Elnöki rendelet 11 § nyilatkozatok -előfizető hozzájárulása | tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig. | lsd külön pontban |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok | Eht. 158. § | szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig | lsd külön pontban |
| 20 | Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe | Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás, 2/2015 NMHH elnöki rend. 32. § | Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig. | lsd külön pontban |
| 21 | Ügyfélszolgálaton lefolytatott beszélgetések rögzítése hiba és panasz bejelentés esetén a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját; b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót; c) a hibajelenség leírását; panasz leírását d) a hibabejelentés/ panasz bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra); e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét; f) a hiba okát; g) a hiba/panasz elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét | Fgyv tv. 17 §. és Eht. 141. §, | a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/ a szerződés megszűnéséig, illetve a Fgyv Tv és az Eht-ban előírt ideig | szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők, | nincsen | nincs | szerződés megszűnése illetve a Fgyv Tv 17. §, valamint az Eht. 141. § előírt elévülési időtartamig | lsd külön pontban |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (eredménytelenségét és annak okát);<br>h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. | | | | | | | |

**3. sz. melléklet Szolgáltatás minőségi értékei**
**A szolgáltatás minőségének egyedi és hálózati megfelelősége**

| **HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Díjcsomag neve | Mini | Start | Medium | Super | Extra | **BackUp10*** |
| Maximális letöltési sebesség (Mbps) | 6 | 10 | 20 | 30 | 50 | 10 |
| Maximális feltöltési sebesség (Mbps) | 1 | 2 | 3 | 6 | 10 | 2 |
| Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps) | 3 | 5 | 10 | 15 | 25 | 5 |
| Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps) | 0,5 | 1 | 1,5 | 3 | 5 | 1 |
| Minimális letöltési sebesség (Mbps) | 1 | 2 | 4 | 8 | 15 | 2 |
| Minimális feltöltési sebesség (Mbps) | 0,25 | 0,5 | 1 | 2 | 4 | 0,5 |
| Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB) | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan |
| Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető |
| Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés) | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető |
| Késleltetés (Körbejárási) (ms) | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 |
| Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms) | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 |
| Csomagvesztés (10-3) | <5% | <5% | <5% | <5% | <5% | <5% |
| Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas: | | | | | | |
| Web böngészés | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Levelezés | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| VoIP | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Chat alkalmazások | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Közösségi oldalak | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Fájlcserélő alkalmazások | nem | igen | igen | igen | igen | igen |
| Video megosztó alkalmazások | nem | igen | igen | igen | igen | igen |
| Online tv | nem | nem | igen | igen | igen | nem |
| Egyebek | igen | igen | igen | igen | igen | igen |

| **HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN** | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Díjcsomag neve | Rádiós internet Prím | Rádiós internet Szekund | Rádiós internet Terc | Rádiós internet Kvart | Rádiós internet Oktáv | Rádiós internet Prím Plusz | Rádiós internet Szekund Plusz | Rádiós internet Terc Plusz |
| Maximális letöltési sebesség (Mbps) | 6 | 10 | 15 | 20 | 25 | 6 | 10 | 15 |
| Maximális feltöltési sebesség (Mbps) | 1 | 2 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 6 |
| Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps) | 3 | 5 | 7,5 | 10 | 12,5 | 3 | 5 | 7,5 |
| Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps) | 0,5 | 1 | 1,5 | 1,5 | 3 | 1,5 | 2 | 3 |
| Minimális letöltési sebesség (Mbps) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| Minimális feltöltési sebesség (Mbps) | 0,25 | 0,5 | 0,75 | 1 | 2 | 0,75 | 1 | 2 |
| Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB) | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan |
| Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető |
| Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés) | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető |
| Késleltetés (Körbejárási) (ms) | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 |
| Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms) | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 |
| Csomagvesztés | <5% | <5% | <5% | <5% | <5% | <5% | <5% | <5% |
| Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas: | | | | | | | | |
| Web böngészés | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Levelezés | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| VoIP | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Chat alkalmazások | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Közösségi oldalak | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Fájlcserélő alkalmazások | Nem | Nem | Nem | igen | igen | igen | igen | igen |
| Videó megosztó alkalmazások | Nem | Nem | Nem | igen | igen | igen | igen | igen |
| Online tv | Nem | Nem | Nem | igen | igen | Nem | Nem | igen |
| Egyebek | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |

| **HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN** | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Díjcsomag neve | Rádiós internet E1 | Rádiós internet E2 | Rádiós internet E3 | Rádiós internet E4 | Rádiós internet E5 | Rádiós internet E1 Plusz | Rádiós internet E2 Plusz | Rádiós internet E3 Plusz |
| Maximális letöltési sebesség (Mbps) | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 10 | 15 | 20 |
| Maximális feltöltési sebesség (Mbps) | 1 | 2 | 3 | 6 | 6 | 3 | 4 | 6 |
| Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps) | 5 | 7,5 | 10 | 12,5 | 15 | 5 | 7,5 | 10 |
| Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps) | 0,5 | 1 | 1,5 | 3 | 3 | 1,5 | 2 | 3 |
| Minimális letöltési sebesség (Mbps) | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 2 | 3 | 4 |
| Minimális feltöltési sebesség (Mbps) | 0,25 | 0,5 | 0,75 | 1 | 2 | 0,75 | 1 | 2 |
| Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB) | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan | korlátlan |
| Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető |
| Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés) | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető | nem értelmezhető |
| Késleltetés (Körbejárási) (ms) | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 |
| Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms) | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 | <50 |
| Csomagvesztés | <5% | <5% | <5% | <5% | <5% | <5% | <5% | <5% |
| | | | | | | | | |
| Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas: | | | | | | | | |
| Web böngészés | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Levelezés | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| VoIP | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Chat alkalmazások | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Közösségi oldalak | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Fájlcserélő alkalmazások | Nem | Nem | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Video megosztó alkalmazások | Nem | Nem | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| Online tv | Nem | Nem | igen | igen | igen | Nem | Nem | igen |
| Egyebek | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen | igen |
| | | | | | | | | |

| **HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN** | |
|---|---|
| **Díjcsomag neve** | **DataBusiness10** |
| Maximális letöltési sebesség (Mbps) | 10 |
| Maximális feltöltési sebesség (Mbps) | 2 |
| Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps) | 7,5 |
| Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps) | 2,5 |
| Minimális letöltési sebesség (Mbps) | 5 |
| Minimális feltöltési sebesség (Mbps) | 1 |
| Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB) | korlátlan |
| Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe | nem értelmezhető |
| Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés) | nem értelmezhető |
| Késleltetés (Körbejárási) (ms) | <50 |
| Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms) | <50 |
| Csomagvesztés (10-3) | <5% |
| Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas: | |
| Web böngészés | igen |
| Levelezés | igen |
| VoIP | igen |
| Chat alkalmazások | igen |
| Közösségi oldalak | igen |
| Fáljcserélő alkalmazások | igen |
| Video megosztó alkalmazások | igen |
| Online tv | nem |
| Egyebek | igen |

| HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN | | |
|---|---|---|
| Díjcsomag neve | Dataptika 10 | Dataptika 1000 |
| Maximális letöltési sebesség (Mbps) | 10 | 1000 |
| Maximális feltöltési sebesség (Mbps) | 2 | 1000 |
| Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps) | 5 | 500 |
| Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps) | 1 | 500 |
| Minimális letöltési sebesség (Mbps) | 2 | 300 |
| Minimális feltöltési sebesség (Mbps) | 0,5 | 50 |
| Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB) | korlátlan | korlátlan |
| Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe | nem értelmezhető | nem értelmezhető |
| Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés) | nem értelmezhető | nem értelmezhető |
| Késleltetés (Körbejárási) (ms) | <50 | <200 |
| Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms) | <50 | <50 |
| Csomagvesztés | <5% | <5% |
| Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas: | | |
| Web böngészés | igen | igen |
| Levelezés | igen | igen |
| VoIP | igen | igen |
| Chat alkalmazások | igen | igen |
| Közösségi oldalak | igen | igen |
| Fájlcserélő alkalmazások | igen | igen |
| Video megosztó alkalmazások | igen | igen |
| Online tv | nem | igen |
| Egyebek | igen | igen |

**A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősége (tájékoztató adatok)**
(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

| Megnevezés | Minőségi célérték meghatározása | Mérési módszer | mérték-egység | **célérték** |
|---|---|---|---|---|
| *első csatlakozás létesítési ideje* | *amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;* | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján | nap | **15** |
| *hibajavítási idő* | *amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;* | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján | óra | **72** |
| *ügyfélszolgálat bejelentkezése* | a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható) | Kezelő, hibafelvevő válaszideje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele | % | **75%** |
| *a hibaarány hozzáférési vonalanként* | *a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;* | szolgáltató nyilvántartása alapján | db/év | **12** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *A szolgáltatás rendelkezésre állása* | A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján | % | **97** |

*Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató az egyes díjcsomagokba foglalt szolgáltatások vonatkozásában köteles meghatározni a sebességre, mint egyedi szolgáltatásminőségi követelményre vonatkozó célértékeket az alábbiak szerint:*
*a) a maximális sebességet,*
*b) a rendes körülmények között elérhető sebességet,*
*c) a minimális sebességet.*

*Fogalmak:*
*- A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.*
*- A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.*
*- A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.*

*A szolgáltató a 25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményeknek való megfelelés tekintetében e rendelet 8–11. §-át először a 2022. naptári év vonatkozásában teljesíti, melyről a tanúsítást 2023. február 28-ig nyújtja be a Hatóságnak.*

| FOGALOM | AZONOSÍTÓ | MÉRÉSI MÓDSZER |
|---|---|---|
| le- és feltöltési adatátviteli sebesség | ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) | ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) 5.2; RFC 6349 |
| késleltetés | IETF RFC 2681 | BoR (17) 178 3.2. |
| késleltetésingadozás | IETF RFC 3393 | BoR (17) 178 3.2. |
| csomagvesztés | ITU-T Y.2617 | BoR (17) 178 3.3. |

| EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT (minta) | | |
|---|---|---|
| Díjcsomag neve | | |
| Maximális letöltési sebesség (Mbit/s) | | |
| Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s) | | |
| Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s) | | |
| Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s) | | |
| Minimális letöltési sebesség (Mbit/s) | | |
| Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s) | | |
| Díjcsomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB) | | |
| Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe | | |
| Túlforgalmazás kezelése | | |
| Késleltetés (Körbejárási) (ms) | | |
| Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms) | | |
| Csomagvesztés % | | |
| Havi díj | | |
| Bekötés díja | | |
| Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs) | | |
| Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe) | Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek | Kiegészítő lehetőségek, feltételek |
| Web-böngészés | | |
| VoIP | | |
| Chat alkalmazások | | |
| Közösségi oldalak | | |
| Fájlcserélő alkalmazások | | |
| Videómegosztó alkalmazások | | |
| Online TV | | |
| Egyéb | | |
| Szerződés időtartama | határozatlan | 12 havi 24 havi |
| | | |

***A szolgáltatást befolyásoló tényezők felsorolása***

| A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők | Az előfizető érdekkörébe eső tényezők | Egyéb tényezők |
|---|---|---|
| a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői | a felhasználás földrajzi helye | az internet szolgáltató hálózati<br>vagy a cella terheltsége |
| a szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota | a felhasználás földrajzi helye | a felhasználó által<br>igénybe vett<br>internetes szolgáltatást,<br>vagy<br>tartalmat biztosító szerver<br>jellemzői és állapota |
| a felhasználó rendelkezésére álló elérési hálózati kapacitás | a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői<br>és<br>állapota | a felhasználó által<br>igénybe vett<br>internetes szolgáltatást,<br>vagy<br>tartalmat biztosító szerver<br>terhelése |
| forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása | a felhasználó<br>végberendezésének,<br>és hálózatának terheltsége | időjárás |
| Hazai és nemzetközi elérések kapacitása | az épület jellege, felhasznált anyagok | domborzati viszonyok |
| Szűrök, vírusvédelem, proxy szerver alkalmazása | vírus védelem, kéretlen reklám, kém robotok elleni védelem | zavarás, zavartatás |
| IP cím kiosztás biztosítása, módja | a szükséges programok megléte (Java, média lejátszók, kodekek stb) | hálózatot ért külső behatás<br>(pl. beázás) |
| | | energia ellátás |
| | | látogatott oldal terheltsége |

**4. sz. melléklet Előfizetői szerződés minta**

SZERZŐDÉS-ÖSSZEFOGLALÓ (MINTA)
Szolgáltató neve:
címe:
Telefon:
email:
Hiba bejelentés
telefon:
email:

• E szerződés-összefoglaló az uniós jogszabályok követelményeinek megfelelően (HK telefon, HK Internet hozzáférés, HK műsorjelelosztás) szolgáltatás tartalmazza a szolgáltatásajánlat fő elemeit.
• Az összefoglaló segít összehasonlítani a különböző szolgáltatás ajánlatokat.
• A szolgáltatással kapcsolatos teljes körű tájékoztatást más dokumentumok tartalmazzák.

*Szolgáltatások és berendezések*

Szolgáltatás megnevezése: HK Internet, HK műsorjelelosztás, HK telefon,
Csomag megnevezése:
Végberendezés típusa:
Videótéka:
Egyéb média:
Hívások mennyisége:

*Az internet-szolgáltatás sebessége és a jogorvoslati lehetőségek*

Csomag megnevezése:
Minimális le és feltöltési sebességek
Maximális le és feltöltési sebességek
rendes körülmények között le és feltöltési sebességek
Hiba és panasz bejelentés a minőségi problémákra az ÁSZF 6. pontja részletesen tartalmazza a jogorvoslati lehetőségeket NMHH, Fogyasztóvédelmi hatóság, Békéltető testülethez fordulás módjait valamint a bírósághoz való fordulás jogát.

*Ár*

Csomag havi díja: számlázási időszak: havi negyedéves féléves éves
Bekapcsolás/aktiválás díja:
Forgalomfüggő díj:
Berendezés ára:
Forgalmi korlát túllépése esetén a díj:
Kiegészítő szolgáltatások díja: ÁSZF. 1. sz. melléklet tartalmazza

*A szerződés időtartama, megújítása és felmondása*

Szerződés időtartama: határozatlan határozott: 12 hónapos 24 hónapos
Vállalt idő előtti felmondás díja:

*Funkciók fogyatékossággal élő végfelhasználóknak*

szövegátvitel:
akadálymentes segélyhívás:
Részletes tájékoztató az ÁSZF 1. sz. mellékletében

*Egyéb lényeges információk*

Az ÁSZF tartalmazza részletesen az összes csomagdíjat, szerződési feltételeket, vállalt minőségi értékeket. Az ÁSZF honalapon található. A Eht. és Eszmr. által előírt tájékoztató táblázatok a szolgáltatások részleteiről, a honlapon találhatóak.

**Előfizetői tájékoztató**
**az Eht. 2003. évi C. törvény 156.§ (3)**
**bekezdése alapján**
**hírközlési szolgáltatás**
**nyújtásához**

Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás
esetén

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja

a) a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és

b) a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

***1. A hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása és a kiskorúakra káros* tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében előírt kötelezettségek**

- A Szolgáltató – a hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében – az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben, átlátható módon köteles biztosítani az Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatáshoz való hozzáférést.

- A Szolgáltató köteles az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjukra feltölteni, hozzáférhetővé tenni és folyamatosan frissíteni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatok megjelölését (címét), formátumát, részletes tartalmát és a hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározását a 3. melléklet tartalmazza.

- A szolgáltató az általa nyújtott egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket internetes honlapján közvetlenül az egyes ajánlatok mellett köteles közzétenni.

- Amennyiben a szolgáltató az általa nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatási csomagokat összefoglaló táblázatban jeleníti meg, az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket közvetlenül az összefoglaló táblázat mellett köteles elhelyezni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató link betűmérete nem lehet kisebb, mint a szolgáltató által közzétett kereskedelmi kommunikációban használt közlés betűmérete.

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

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

MILYEN SZŰRŐSZOFTVEREKET AJÁNLUNK?

NORTON FAMILY
https://family.norton.com/web/?inid=hu%202010June%20NQF&ULang=hun

MICROSOFT WINDOWS
https://nmhh.hu/cikk/173159/Windows_csaladbiztonsagi_beallitasok

GOOGLE FAMILY LINK
https://families.google.com/intl/hu/familylink/

*Tájékozódhat még a gyermekvédelemmel kapcsolatosan a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Internet Hotline oldalán, ahol a világhálón talált jogellenes, vagy kiskorúakra káros tartalmakat jelentheti be.

Most bármelyik ajánlott szűrőszoftver letölthető a fenti linkekről, majd díjmentesen telepíthető és felhasználható jelenlegi ügyfeleink számára.
A szűrőszoftver hasznos segédeszköz, amely kiegészíti – de természetesen nem pótolhatja – a szülők jelenlétét. Segítségével Ön is támogathatja gyermekét abban, hogy egészségesen és harmóniában éljen, hogy felelősen, okosan internetezzen.

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság mellett működő Gyermekvédelmi Internet-kerekasztal egy ajánlást fogalmazott meg a kiskorúak biztonságos nethasználata érdekében, az ajánlás az alábbi linken érhető el: http://nmhh.hu/dokumentum/162986/szuroszoftver_ajanlas.pdf

- A Gyermekvédelmi Internet-kerekasztal (a továbbiakban: Kerekasztal) az internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára kidolgozott és közzétett ajánlásokkal segíti elő az előző bekezdés szerinti követelményeknek megfelelő szűrőszoftverek fejlesztését vagy kiválasztását. A Kerekasztal ösztönzi a szolgáltatókat az összehangolt szűrőszoftver-politika kialakítására és elősegíti e tevékenységük körében az önszabályozó jellegű együttműködésüket. Bővebben: https://nmhh.hu/cikk/162718/A_Gyermekvedelmi_Internetkerekasztal_feladata_es_tagjai

## 2. ÁSZF-ben is rögzített kockázatok és tehető intézkedések

*2.1. Internet*

*E-mailek központi vírusellenőrzése*

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről, értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

*Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése*

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával" rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.

A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.

A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa."

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az Internet-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is."

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek."

*Hálózathasználati irányelvek*

Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével."

Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel."

**3. További kockázatok és előfizető által tehető intézkedések**

*3.1. Internet esetén:*

Mivel az internet szabad hálózat, számítógépét mindenkinek védenie kell a vírusok és a nem kívánt látogatók, programok, kéretlen levelek (spam) ellen. A számítógépek megfelelő védelme minden előfizető és felhasználó érdeke és felelőssége is, mert a kártékony programok átvehetik gépük felett az irányítást, és akár személyes adatokhoz való hozzáférést is lehetővé teszik. A vírusok és más biztonsági fenyegetések ellen számos ingyenes és fizetős víruskereső-, tűzfal-szoftver, illetve biztonsági programcsomag közül lehet választani. Fontos azonban azon szabály betartása, hogy csak ellenőrzött helyről történjen alkalmazások letöltése számítógépre és a védelmi szoftverek folyamatosan kerüljenek frissítésre.

A programfejlesztők számos vírusvédelmi csomagot fejlesztettek ki, ezek ára és tudása is széles skálán mozog, de – tájékozódást követően – ajánlatos ezek valamelyikét a számítógépre telepíteni és rendszeresen frissíteni.

A biztonsági programok mellett a számítógépen futó operációs rendszer és a felhasználói programok (pl. internetböngésző és a hozzá tartozó bővítmények, szövegszerkesztő, táblázatkezelő) rendszeres frissítése is szükséges.

Amennyiben az internet-hozzáférés vezeték nélküli hálózaton (WiFi) történő megosztására kerül sor például a lakáson, irodán belül, úgy a hálózat védelmét szolgáló titkosítást mindenképpen szükséges bekapcsolni, mert ellenkező esetben idegenek akár az utcáról is felkapcsolódhatnak rá, és az így „felkínált" internet-hozzáférést használva követhetnek el jogsértéseket, akár bűncselekményeket is. A helyes beállításokhoz javasolt az internetszolgáltató, vagy számítógép-karbantartással foglalkozó szakember segítségét kérni.

Tekintettel kell lenni arra, hogy az interneten elérhető tartalmak letöltése szerzői jogi kérdéseket vethet fel, ezért azok szabad felhasználhatóságáról, illetve a felhasználás feltételeiről tájékozódni szükséges.

Az előfizető számára javasolt minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve ahhoz tartozó jelszó (kód) védelme érdekében. A szolgáltatások igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása.

*Tippek a kéretlen e-mail (SPAM) elkerülésére*

- Körültekintően szükséges eljárni és a részletek ismeretében döntést hozni abban az esetben, ha egy-egy klikkeléssel az adataink kezeléséhez történő beleegyezés vagy hozzájárulás megadása történik.

„Javasolt más-más e-mail címek használata publikus helyre történő írás (online vásárlás, chat, fórumok), speciális ajánlatokra történő válaszadás, vagy kérdőívek kitöltése esetén.

- Javasolt elkerülni nyilvános oldalakon e-mail cím, telefonszám megadását. A közösségi weboldalakon (iwiw, Facebook stb.) történő részvétel esetén is körültekintően kell eljárni és javasolt mérlegelni a megadott adatok körét, valamint hogy azokat mely más felhasználók láthatják.
- Javasolt olyan e-mail cím használata, mely könnyen megjegyezhető, azonban a spammerek és címgyűjtők számára nehezen található ki.
- Ha valamely eljárás vagy szolgáltatás igénybevétele során személyes adatok megadását kérik, javasolt tájékozódni, hogy azokra miért van szükség, milyen célra kerülnek felhasználásra a továbbiakban, illetve mindig alaposan szükséges átolvasni az általános szerződési vagy felhasználási feltételeket vagy az adatvédelmi szabályzatot.
- Javasolt értesíteni az internetszolgáltatót, a helyi rendszergazdát, és ha kideríthető, a küldő szolgáltatóját is abban az esetben, ha az általa üzemeltetett hálózatból igen nagyszámú kéretlen hirdetés küldésének észlelésére kerül sor.
- Sok esetben az internetszolgáltató, vagy a levelezési szolgáltató már biztosítja az kéretlen, vagy ártalmas elektronikus levelek szűrését, mellyel kapcsolatos lehetőségekről javasolt érdeklődni a szolgáltatónál.
- Az interneten számtalan, ingyenesen vagy díjfizetés ellenében letölthető szűrőprogram (spamszűrő) érhető el, javasolt ezek valamelyikének használata. Egyes levelezőprogramokba a szűrő már be is van építve. A szűrőprogramok beállításai – szükség szerint – az egyéni igényeknek megfelelően átalakíthatók.

*3.2. Internet és telefon esetén:*

A végponton történő szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői berendezéseket, megfelelő helyen és környezeti viszonyok mellett szükséges üzemeltetni. Amennyiben az időjárási viszonyok indokolttá teszik (vihar, villámlás) az előfizetőnek javasolt a szolgáltatás igénybevételére használt eszközöket áramtalanítani, mivel a távközlő hálózatba, vagy villamos hálózaton érkező túlfeszültség az előfizetői eszközökben kárt tehet.

**6. sz. melléklet Fogalmak**

1.Alapkiépítésű monitoring alrendszer: olyan, a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által meghatározott műszaki alapkövetelmények szerint Magyarország területén létesített és működtetett rendszer, amely lehetővé teszi az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezet előfizetői, illetve felhasználói köréből tetszőlegesen kiválasztható, az előfizetők (felhasználók) összlétszámának legalább 0,1–0,6%-át kitevő, 150 000 előfizetői létszám alatt 0,6%, de legalább 60, 150 000–1 000 000 előfizetői létszám között 0,3%, de legalább 900, 1 000 000 előfizetői létszám felett 0,1%, de legalább 3000 (a teljes előfizetői körből egy előfizetőre számított átlagforgalom legfeljebb kétszeresével forgalmazó) előfizető vagy felhasználó kommunikációjának egyidejű ellenőrizhetőségét és azok kísérőadatainak késedelem nélküli, teljes körű, folyamatos, egyidejű kiválasztását és kiadását a kilépési pontra.

2.Azonosítás szolgáltatás: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az előfizető vagy felhasználó személyére vonatkozó adatok igénybevételével nyújtanak.

3.Adatkicserélő központ: adatkicserélő szolgáltatás nyújtását lehetővé tévő osztott elektronikus hírközlő hálózat.

4.Adatkicserélő szolgáltatás: természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet által kezdeményezett, illetve fogadott IP-alapú adatforgalom továbbítását lehetővé tevő, adatkicserélő központ útján természetes vagy jogi személy adatkicserélő szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás.

5.Alkalmazásprogramozási interfész (API): a műsorterjesztők vagy szolgáltatók által rendelkezésre bocsátott alkalmazások, valamint a továbbfejlesztett digitális vevődekóderekben digitális televíziós és rádiós szolgáltatáshoz rendelkezésre álló erőforrások közötti szoftver interfész.

6.Azonosító: az elektronikus hírközlő hálózat működéséhez, az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásához, továbbá az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások együttműködéséhez szükséges, az információ, valamint a jelzés célba juttatására szolgáló, annak címzettjét meghatározó betűkből, számokból, illetve jelekből álló karaktersorozat.

7.Azonosítógazdálkodás: azon állami tevékenységek összessége, amelyek – a nemzetközi előírások figyelembevételével – az elektronikus hírközlő hálózatok, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatások eléréséhez szükséges azonosítók használatát az egyes elektronikus hírközlési szolgáltatók számára rendelkezésre bocsátják. E törvény vonatkozásában a domain név, az e-mail-cím és az IP-(Internet Protokoll) címekkel kapcsolatos tevékenységek nem tartoznak az azonosítógazdálkodási tevékenység körébe.

8.Áthelyezés: a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

9.Barangolás mobil rádiótelefon-hálózaton: mobil rádiótelefon-hálózat üzemeltetőjének előfizetője által más mobil rádiótelefon-szolgáltató vagy -üzemeltető hálózatának igénybevétele oly módon, hogy az előfizető a részére előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatában használt szolgáltatásokat és hívási módokat részben vagy egészben az igénybe vett hálózaton is használni tudja, anélkül, hogy ezen szolgáltató előfizetőjévé válna.

10.Bitfolyam hozzáférés: kétirányú, adott nagy sebességű digitális hálózati szolgáltatás, amelynek során aktív hálózati eszközeinek átviteli kapacitását engedi át, illetve osztja meg az arra kötelezett szolgáltató az arra jogosult szolgáltatóval.

11.Biztonsági esemény: olyan nem kívánt vagy nem várt esemény, amely ténylegesen kedvezőtlen hatást gyakorol az elektronikus hírközlő hálózatok és információs rendszereik, vagy az azokon – közvetve vagy közvetlenül – nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások biztonságára, különösen azáltal, hogy hátrányosan érinti a tárolt, továbbított vagy kezelt adatok rendelkezésre állását, használatát, hitelességét, sértetlenségét, biztonságát vagy bizalmasságát.

12.E-segélyhívás: olyan, járműből az európai harmonizált segélyhívó számra érkező segélyhívás, amelyet vagy automatikusan a járműbe épített érzékelő aktiválása hatására, vagy manuálisan indítanak, és amely szabványos adatokat továbbít mobil rádiótelefon-hálózatok segítségével, és hangátviteli csatornát hoz létre a járműben tartózkodók és a segélyszolgálati állomás között.

13.Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

14.Elektronikus hírközlési építmény: az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvényben meghatározott sajátos építményfajták, az elektronikus hírközléshez szükséges olyan sajátos építmények, amelyek magukba foglalják a vezetékekkel és vezeték nélküli összeköttetésekkel összefüggő – többek között burkoló, tartó, védő, jelző – műtárgyakat, különösen a tartozékokat és a tartószerkezeteket, az antenna-tartószerkezeteket (tornyokat), oszlopokat, alagutakat, kábelszekrényeket, csatornákat, föld alatti és föld feletti jelzőket, védőműtárgyakat, és a nyomvonalas és nyomvonal jellegű elektronikus hírközlési építményeket.

15.Elektronikus hírközlési építmény építési folyamatának résztvevője: az építőipari kivitelezési tevékenység megkezdésére és folytatására hatósági határozat alapján jogosult építtető, az építésügyi hatósági eljáráshoz és az építőipari kivitelezéshez szükséges tervdokumentáció elkészítéséhez jogosultsággal rendelkező tervező, kivitelező, az építési területen végzett építési-szerelési munkát irányító felelős műszaki vezető, az építőipari kivitelezési

tevékenység teljes folyamatában a vonatkozó jogszabályok, hatósági előírások, szabványok, szerződések és a tervdokumentáció betartását elősegítő és ellenőrző építési műszaki ellenőr.

16.Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért – jellemzően díjazás ellenében – nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja

a) az internet-hozzáférési szolgáltatást;

b) a személyközi hírközlési szolgáltatást; és

c) a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti szolgáltatást és a műsorterjesztésre használt átviteli szolgáltatást is.

17.Elektronikus hírközlési szolgáltató: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet.

18.Elektronikus hírközlési tevékenység: olyan tevékenység, amely bármely értelmezhető formában előállított jel, jelzés, írás, kép, hang vagy bármely természetű egyéb közlemény elektronikus hírközlő hálózaton keresztül egy vagy több felhasználóhoz történő eljuttatását szolgálja, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása, elektronikus hírközlő hálózat vagy berendezés üzemeltetése, végberendezések forgalmazása és a kapcsolódó eszközök üzemeltetése, kapcsolódó szolgáltatások nyújtása.

19.Elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály: e törvény, e törvény felhatalmazása alapján a törvény végrehajtása tárgyában kibocsátott jogszabály, elektronikus hírközlésre vonatkozó, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus, Hatóság határozata és a Hatóság által az ügyféllel kötött hatósági szerződés.

20.Elektronikus hírközlő berendezés: az elektronikus hírközlési tevékenység végzéséhez szükséges berendezés, ideértve többek között a készüléket.

21.Elektronikus hírközlő eszköz: az elektronikus hírközlő berendezések és a kapcsolódó eszközök összessége, ideértve az antennákat is.

22.Elektronikus hírközlő hálózat: jelek vezetékes vagy vezeték nélküli úton elektronikus hírközlő eszközökkel történő továbbítását lehetővé tevő, állandó infrastruktúrán vagy központilag adminisztrált kapacitáselosztáson alapuló rendszerek, továbbá adott esetben kapcsoló vagy útválasztó eszközök, valamint más erőforrások, beleértve a nem aktív hálózati elemeket is. Elektronikus hírközlő hálózat különösen a műholdas hálózat, a helyhez kötött – vezetékes vagy vezeték nélküli – hálózat és a mobil rádiótelefon-hálózat; az energiaellátó kábelrendszerek olyan mértékben, amennyiben azokat a jelek továbbítására használják, valamint a műsorterjesztő hálózat.

23.Elektronikus hírközlő végberendezés: a hálózati végponton vezetékes vagy vezeték nélküli módon közvetlenül vagy közvetve kapcsolódó eszköz, amelynek célja információk küldése, feldolgozása vagy fogadása, beleértve a műholdas földi állomások berendezéseit is.

24.Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

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

26.Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött.

27.Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.

28.Építési munka: olyan építési vagy közművesítési munkák, amelyek összességében vett eredménye önmagában alkalmas valamely gazdasági vagy műszaki funkció ellátására, és amely egy fizikai infrastruktúra legalább egy elemét érinti.

29.Épületen belüli fizikai infrastruktúra: az épület hozzáférési pontján végződő, a végfelhasználói helyen található fizikai infrastruktúra vagy létesítmény, ideértve a vezetékes vagy a vezeték nélküli hozzáférési hálózatok fogadására szánt, közös tulajdonban lévő elemeket is, amennyiben ezek a hozzáférési hálózatok alkalmasak előfizetői szolgáltatás nyújtására.

30.Épület-hozzáférési pont: az épületen belül vagy kívül elhelyezkedő, elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására hozzáférhető azon fizikai pont, amely lehetővé teszi az épületen belüli fizikai infrastruktúrához való fizikai és logikai csatlakozást.

31.Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

32.Feltételes hozzáférési rendszer: műszaki intézkedéssel, hitelesítési rendszerrel vagy módszerrel a műsorterjesztésben alkalmazott hozzáférés-korlátozás, melynek során a védett tartalomhoz, szolgáltatáshoz értelmezhető formában történő hozzáférés előfizetéshez vagy más formában megjelenő előzetes engedélyhez kötött.

33.Fizikai helymegosztás: olyan helymegosztás, amelynek esetében a jogosult berendezései az arra kötelezett szolgáltató létesítményén belül, utóbbi által rendelkezésre bocsátott meghatározott helyen kerülnek elhelyezésre.

34.Fizikai infrastruktúra: a hírközlő vezetékek, az aktív hálózati elemeket nélkülöző optikai szál, az ivóvíz-törzshálózat és az ivóvíz-bekötővezeték (azaz emberi fogyasztásra szánt víz szállítására használt hálózati elemek) kivételével a 47. pontban meghatározott rendeltetésű hálózathoz tartozó, különösen átviteli vagy elosztó hálózat elemek, csővezeték, védőcsövek, védőcsövek szerelvényei, alépítmény, ellenőrzőkamra, ellenőrzőakna, szekrény, építmény, antennaszerkezet, torony, tartóoszlop vagy más olyan elem, amely a hálózat más elemeinek fogadására szolgál anélkül, hogy maga is a hálózat aktív részévé válna.

35.Fogyasztó: az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

36.Forgalmazás: a piacfelügyeletről és a termékek megfelelőségéről, valamint a 2004/42/EK irányelv, továbbá a 765/2008/EK és a 305/2011/EU rendelet módosításáról szóló, 2019. június 20-i 2019/1020/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: 2019/1020/EU rendelet) 3. cikk 1. pontjában meghatározott fogalom.

37.Forgalmazó: a 2019/1020/EU rendelet 3. cikk 10. pontjában meghatározott fogalom.

38.Forgalomba hozatal: a 2019/1020/EU rendelet 3. cikk 2. pontjában meghatározott fogalom.

39.Földrajzi szám: a nemzeti számozási tervben meghatározott olyan szám, amelynek földrajzi helyre utaló számrészét az előfizetői hozzáférési pont fizikai helyére történő hívásirányításra használják.

40.Frekvenciafelosztás: egy adott frekvenciasávhoz egy vagy több rádiószolgálat hozzárendelése abból a célból, hogy azok a frekvenciasávot meghatározott feltételek mellett használják.

41.Frekvenciagazdálkodás (rádióspektrum-gazdálkodás): azon állami tevékenységek összessége, amelyek a rádióspektrum szabályozott nemzeti és nemzetközi felhasználását szolgálják, célja a rádióspektrum hatékony és káros zavarástól mentes felhasználása, a frekvenciák biztosítása a rádiószolgálatok keretében működő rádiótávközlési, rádiócsillagászati és egyéb nem rádiótávközlési alkalmazások számára.

42.Gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet.

43.Gépek közötti szolgáltatás: olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely az adatok és információk automatikus továbbítását foglalja magában eszközök vagy szoftveralapú alkalmazások között, korlátozott emberi beavatkozással vagy anélkül.

44.Gyártó: a 2019/1020/EU rendelet 3. cikk 8. pontjában meghatározott személy.

45.Hálózat egysége: az elektronikus hírközlő hálózat létesítésére, működtetésére, módosítására és megszüntetésére vonatkozó műszaki követelményrendszernek való megfelelés, amely biztosítja az együttműködő hálózatok használatának és az ezekhez történő hozzáférésnek a zavartalanságát, továbbá a hálózatban tárolt adatok funkcionális változatlanságát.

46.Hálózatok és szolgáltatások biztonsága: az elektronikus hírközlő hálózatok és hírközlési szolgáltatások arra való képessége, hogy adott bizonyossággal ellenálljanak minden olyan cselekménynek, amely veszélyezteti a hálózatok és szolgáltatások, a rajtuk tárolt, továbbított vagy kezelt adatok vagy az említett elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások keretében nyújtott vagy rajtuk keresztül elérhető kapcsolódó szolgáltatások rendelkezésre állását, hitelességét, sértetlenségét vagy bizalmasságát.

47.Hálózatüzemeltető: a földgáz, a villamos energia, a távhő előállításával, termelésével, szállításával, elosztásával vagy átvitelével kapcsolatos szolgáltatások, a közvilágítás, a víziközmű-szolgáltatás, valamint a vasúti, közúti, hajózási, repülőtéri, más közlekedési szolgáltatások nyújtására szolgáló fizikai infrastruktúra tulajdonosa, illetve annak üzemeltetője, valamint a nyilvános elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője.

48.Hálózati hozzáférési pont: a hálózatnak más hálózat fizikai és logikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, amelyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.

49.Hálózati szerződés: a hálózati szolgáltatások igénybevételére, azokhoz való hozzáférésre irányuló, szolgáltatók vagy szolgáltató és valamely vállalkozás közötti szerződés, ideértve a hozzáférésre és összekapcsolásra irányuló szerződést, továbbá a lineáris médiaszolgáltató és a műsorterjesztő közötti, műsorterjesztés igénybevételére irányuló szerződést is.

50.Hálózati szolgáltatás: hozzáférési illetve összekapcsolási szolgáltatás nyújtása más szolgáltató vagy vállalkozás számára, illetve az ezek nyújtásához szükséges kiegészítő szolgáltatások.

51.Hálózati végpont: az a fizikai és logikai csatlakozási pont, amelyen keresztül a végfelhasználó hozzáfér vagy hozzáférhet a nyilvános elektronikus hírközlő hálózathoz. A hálózati végpont azonosítására kapcsolással vagy irányítással működő hálózatok esetén egyedi, a végfelhasználói névhez vagy címhez kapcsolható hálózati cím szolgál.

52.Hatékony szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek az egy termék-, illetve szolgáltatásegységre jutó költsége nemzetközi összehasonlításban elfogadható, figyelembe véve az adott piaci körülményeket, a szolgáltatás nyújtásának technológiáját és a szolgáltató méretét.

53.Helyhez kötött telefonszolgáltatás: helyhez kötött hálózati végponton keresztül igénybe vehető nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon-szolgáltatásnak.

54.Helyi alhurok: a helyhez kötött nyilvános elektronikus hírközlő hálózatban alkalmazott helyi hurok egy olyan szakasza, amely egy előfizetői hozzáférési pontot összeköt egy aggregációs ponttal vagy egy meghatározott köztes hozzáférési ponttal.

55.Helyi hurok: a nyilvános helyhez kötött elektronikus hírközlő hálózatban valamely hálózati végpontnak a kábelrendezőig vagy azzal egyenértékű eszközig terjedő transzparens elektronikus hírközlési jelkapcsolatát biztosító fizikai útvonal.

56.Helyi hurok átengedése: a helyi hurok teljes átengedése és a helyi hurok részleges átengedése, amely nem vonja maga után a helyi hurok tulajdonjogának megváltozását.

57.Helyi hurok részleges átengedése: a kötelezett szolgáltató tulajdonában lévő helyi hurokhoz vagy helyi alhurokhoz való hozzáférés biztosítása valamely jogosult szolgáltató számára, amely lehetővé teszi a hálózati infrastruktúra egy meghatározott részének, például a frekvencia egy részének vagy ezzel egyenértékű résznek a használatát.

58.Helyi hurok teljes átengedése: a kötelezett szolgáltató tulajdonában lévő helyi hurokhoz vagy helyi alhurokhoz való hozzáférés biztosítása valamely jogosult számára, amely lehetővé teszi a hálózati infrastruktúra teljes kapacitásának használatát.

59.Helymeghatározási adat: a nyilvános mobilhálózatokon a hálózati infrastruktúrából vagy mobil készülékekből származó mindazon feldolgozott adat, amely meghatározza a végfelhasználó mobil végberendezésének földrajzi helyzetét, illetve nyilvános helyhez kötött hálózatokon a hálózati végpont nyilvántartásban rögzített címét.

60.Helymeghatározási szolgáltatás: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet helymeghatározási adatok megadásával nyújtanak.

61.Helymegosztás: erre kötelezett szolgáltató által fizikai tér és műszaki feltételek biztosítása a jogosult szolgáltató részére, annak berendezései megfelelő elhelyezése és bekapcsolása céljából fizikai, távoli, illetve virtuális helymegosztás útján.

62.Hívás: nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő kapcsolat.

63.Hívásvégződtetés forgalmi szolgáltatás: hálózati szolgáltatás, a hívás továbbítása az összekapcsolási pontról a hívott előfizető hozzáférési pontjára.

64.Hozzáférés: eszközök vagy szolgáltatások rendelkezésre bocsátása más elektronikus hírközlési szolgáltató vagy vállalkozás részére meghatározott feltételek mellett, kizárólagos vagy nem kizárólagos jelleggel, elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása céljából, beleértve azt is, amikor ezeket az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások vagy lineáris médiaszolgáltatás nyújtására használják. A hozzáférés kiterjed többek között a hálózati elemekhez és kapcsolódó eszközökhöz történő hozzáférésre, amely magában foglalhatja

a) a berendezések vezetékes vagy vezeték nélküli módon történő csatlakoztatását (ez tartalmazza különösen a helyi hurokhoz és a helyi hurok révén történő szolgáltatásnyújtáshoz szükséges eszközökhöz és szolgáltatásokhoz történő hozzáférést);

b) az informatikai rendszerekhez vagy adatbázisokhoz való hozzáférést előrendelés, ellátás, rendelés, karbantartás, javítási igények és számlázás céljából;

c) az összekapcsolást;

d) a bitfolyam hozzáférést;

e) a fizikai infrastruktúrához való hozzáférést, beleértve az épületeket, alépítményeket és tornyokat;

f) a megfelelő szoftverrendszerekhez való hozzáférést, beleértve a működéstámogató rendszereket, a számfordításhoz vagy ezzel egyenértékű funkciót kínáló rendszerekhez való hozzáférést;

g) a helyhez kötött és mobil rendszerekhez való hozzáférést, különösen barangolás céljából;

h) a digitális televíziós szolgáltatások feltételes hozzáférési rendszereihez való hozzáférést;

i) a virtuális hálózati szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

65.Importőr: a 2019/1020/EU rendelet 3. cikk 9. pontjában meghatározott személy.

66.Interfész:

a)hálózati interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete – annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt –, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy hálózattal való összekapcsolásra szolgál,

b)előfizetői interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete – annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt –, amelyen keresztül a szolgáltató a felhasználónak előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz.

67.Internet-hozzáférés szolgáltatás: a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i 2015/2120/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet2. cikkének 2. pontjában meghatározott szolgáltatás.

68.Irányítás: a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 23. § (2) bekezdésében meghatározott kapcsolat.

69.Jelenlét-ellenőrző szolgáltatás: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az előfizető vagy felhasználó meghatározott állapotára vonatkozó adatok igénybevételével nyújtanak.

70.Kapcsolódó eszközök: azok a kapcsolódó szolgáltatások, elektronikus hírközlő hálózathoz, továbbá elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó fizikai infrastruktúrák és egyéb eszközök vagy elemek, amelyek alkalmasak hálózat vagy szolgáltatás útján történő szolgáltatásnyújtásra, illetve azt lehetővé teszik vagy támogatják. Ide tartoznak többek között az épületek, az épület-hozzáférési pontok, az épületek kábelezése, az antennák, a tornyok és egyéb támszerkezetek, az alépítmények, a csőnyílások, a védőcsövek, a tartóoszlopok, a kábelaknák és a kábelszekrények, kapcsolódó információs rendszerek.

71.Kapcsolódó szolgáltatások: azok az elektronikus hírközlő hálózathoz, illetve elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások, amelyek alkalmasak az adott hálózaton keresztül vagy szolgáltatás útján történő, különösen automatizált szolgáltatás útján megvalósuló szolgáltatásnyújtásra, illetve azt lehetővé teszik vagy támogatják. Ide tartoznak többek között a számfordítási, és az azzal egyenértékű funkcióval rendelkező rendszerek, a feltételes hozzáférési rendszerek, az elektronikus műsortájékoztatók, valamint egyéb szolgáltatások, mint például az azonosítás szolgáltatás, a helymeghatározási szolgáltatás és a jelenlét-ellenőrző szolgáltatás.

72.Kábelrendező: a helyi hurok értelmezésében olyan csatlakozásra megfelelő szerelvény, amelyben az érintett helyi hurok vagy helyi alhurok egyedi leválasztó eszközei találhatók.

73.Káros zavarás: olyan zavarás, amely veszélyezteti egy rádiónavigáció szolgálat vagy más biztonsági szolgálat működését, vagy amely egyébként komolyan károsítja, akadályozza vagy ismételten megszakítja egy – a Nemzetközi Rádiószabályzatnak, illetve az alkalmazandó európai uniós vagy nemzeti szabályozásnak megfelelően használt – rádiótávközlési szolgálat működését.

74.Készenléti segélyszolgálat: olyan szolgálat, amely a nemzeti joggal összhangban azonnali és gyors segélynyújtást biztosít különösen olyan helyzetekben, amelyek közvetlenül veszélyeztetik az életet vagy a testi épséget, az egyének egészségét vagy biztonságát, a közegészséget, a közbiztonságot, a magán- vagy köztulajdont, illetve a környezetet.

75.Készülék: a rádióberendezés és az elektronikus hírközlő végberendezés.

76.Kilépési pont: a titkos információgyűjtés, illetve leplezett eszközök alkalmazása során az elektronikus hírközlési szolgáltató rendszeréből a monitoring alrendszerrel, alrendszerekkel kinyert közlések és kísérőadatok fizikai átadási pontja, pontjai a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat felé, amelyet az elektronikus hírközlési szolgáltató a 92. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint egyeztetetten, adott földrajzi helyen és formában, az elektronikus hírközlési szolgáltató területén biztosít.

77.Kis hatótávú, vezeték nélküli hozzáférési pont: engedélyköteles, engedélymentes, vagy engedélyköteles és engedélymentes rádióspektrum használatával üzemelő, kis teljesítményű, kis hatótávú, egy vagy több csekély vizuális hatású antennával rendelkező vezeték nélküli hálózati hozzáférést megvalósító kisméretű berendezés. Működhet nyilvános elektronikus hírközlő hálózat részeként, vagy biztosíthat a felhasználók számára vezeték nélküli hozzáférést tekintet nélkül a hálózati topológiára – akár állandóhelyű, akár mobil – elektronikus hírközlő hálózathoz.

78.Kizárólagos jog: egyetlen vállalkozásnak jogszabályban vagy közigazgatási határozatban biztosított olyan jog, amely alapján kizárólag az ilyen joggal rendelkező vállalkozás végezheti az adott tevékenységet egy adott földrajzi területen belül.

79.Közös eszközhasználat: az elektronikus hírközlési építmények, valamint az elektronikus hírközlő eszközök közös használata. A helymegosztás a közös eszközhasználat különös formája.

80.Közterület: közhasználatra szolgáló minden állami vagy önkormányzati tulajdonban álló földrészlet, ideértve különösen az ingatlan-nyilvántartásban közterületként, közútként, kerékpárútként, járdaként, gyalogútként, útpadkaként, útárokként, zöldsávként, parkolóként, zöldterületként, térként, parkként nyilvántartott ingatlanokat.

81.Közvetített szolgáltatás: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 3. § (4) bekezdés 1. pontjában meghatározott szolgáltatás.

82.Közzététel: e törvény által a Hatóság számára közzétenni rendelt információ hozzáférhetővé tétele a Hatóság internetes oldalain haladéktalanul. A közzététel időpontja az információ Hatóság internetes oldalain történő hozzáférhetővé tételének időpontja.

83.Különleges jogok: korlátozott számú vállalkozásnak jogszabályban vagy közigazgatási határozatban, egy adott földrajzi területen belül biztosított jogok,

a) amelyek odaítélése során a feljogosított vállalkozások kijelölése, vagy azok számának korlátozása nem objektív, arányos és hátrányos megkülönböztetéstől mentes feltételek mellett történik, vagy

b) amelyek egyes vállalkozásoknak nem objektív, arányos és hátrányos megkülönböztetéstől mentes feltételek mellett biztosítanak olyan jogszabályi vagy szabályozási előnyöket, amelyek jelentős mértékben befolyásolják más vállalkozások lehetőségét arra, hogy ugyanolyan elektronikus hírközlési tevékenységre vállalkozzanak, ugyanazon földrajzi területen belül, lényegében azonos feltételek mellett.

84.Meghatalmazott képviselő: a 2019/1020/EU rendelet 3. cikk 12. pontjában meghatározott személy.

85.MMS: Multimédiás üzenetküldés szolgáltatás.

86.Mobil rádiótelefon-hálózat: olyan földfelszíni elektronikus hírközlő hálózat, amely a nagy területen mozgó igénybe vevők között lehetővé teszi a kétirányú kommunikációt.

87.Mobil rádiótelefon-szolgáltatás: olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely előfizetője – mobil rádiótelefon-hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal. E szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (például adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés) szolgál.

88.Műsorszórás: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 49. pontjában meghatározott fogalom.

89.Műsorterjesztés: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 50. pontjában meghatározott fogalom.

90.Nagyfrekvenciás jel: nem rádiótávközlési célra használt rádiófrekvenciás jel.

91.Nagyfrekvenciás mellékhatás: olyan nagyfrekvenciás jel, amely különféle célú berendezésekben (többek között készülékekben, eszközökben, járművekben) szikrakisülés, gázkisülés vagy félvezetős szabályozás melléktermékeként keletkezik.

92.Nagyfrekvenciás villamos berendezés: az elektromágneses energia kis térben való előállítására és hasznosítására szolgáló ipari, tudományos, orvosi, háztartási vagy hasonló célú, nem elektronikus hírközlő berendezés.

93.Nagy sebességű elektronikus hírközlő hálózat: legalább 30 Mb/s adatátviteli sebességű, szélessávú hozzáférési szolgáltatások nyújtására képes elektronikus hírközlő hálózat, ideértve a kis hatótávú vezeték nélküli hozzáférési pontot.

94.Nagy sebességű technológia fogadására kész, épületen belüli fizikai infrastruktúra: nagy sebességű elektronikus hírközlő hálózatok elemeinek fogadására szánt vagy ilyen hálózat működését lehetővé tevő, épületen belüli fizikai infrastruktúra.

95.Nem azonosítható hívószám: az a hívószám, amely az előfizető számára kiállított tételes számlamellékletben személyes adatok védelme érdekében nem szerepel.

96.Nemföldrajzi szám: a nemzeti számozási tervben meghatározott olyan szám, amely nem földrajzi szám, különösen a mobilszámok, a díjmentes és az emelt díjas szolgáltatás hívószámai, továbbá a gépek közötti szolgáltatások hívószámai.

97.Nettó árbevétel: a szolgáltató számviteli törvény szerinti nettó árbevétele.

98.Nettó elkerülhető költség: az a költség, amelyet a hatékony szolgáltató az egyetemes szolgáltatási kötelezettség hiányában el tudna kerülni. A nettó elkerülhető költség számításakor figyelembe kell venni azokat a bevételeket és egyéb (közvetett) hasznokat, amelyeket az egyetemes szolgáltatás nyújtásának megszüntetésével a szolgáltató elveszítene.

99.Nyilvános adatkicserélő szolgáltatás: természetes vagy jogi személy nyilvános adatkicserélő szolgáltató által nyilvános adatkicserélő központ útján nyújtott olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelyet nyilvánosan hozzáférhető feltételrendszer szerint, megkülönböztetéstől mentesen vehetnek igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatók, médiaszolgáltatók és az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltatók, adatforgalmaik egymásnak történő átadása céljából.

100.Nyilvános adatkicserélő központ: a nyilvános adatkicserélő szolgáltatás nyújtását lehetővé tévő osztott elektronikus hírközlő hálózat.

101.Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat: teljesen vagy elsősorban nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlő hálózat.

102.Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője: nyilvános elektronikus hírközlő hálózat, illetve kapcsolódó eszközök feletti rendelkezési vagy használati jogot gyakorló természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet.

103.Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás): nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi hívások kezdeményezését és fogadását.

104.Nyilvános telefonállomás: bármely felhasználó számára nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás igénybevétele céljából hozzáférhetővé tett elektronikus hírközlő végberendezés. A szolgáltatás díjának kiegyenlítése történhez pénzérmével, bankkártyával, illetve egyéb készpénzt helyettesítő fizetési eszközzel.

105.Nyomvonalas és nyomvonal jellegű elektronikus hírközlési építmény: olyan elektronikus hírközlési építmény, amelyet az elektronikus hírközlő hálózat vezetékes összeköttetésének burkoló, tartó, védő, jelző műtárgyai képeznek.

106.Összekapcsolás: egyazon vagy különböző elektronikus hírközlési szolgáltatók által használt elektronikus hírközlő hálózatok fizikai és logikai csatlakoztatása, annak érdekében, hogy az egyik szolgáltató felhasználói információt cserélhessenek ugyanezen vagy másik szolgáltató felhasználóival, illetve elérhessenek más szolgáltatók által nyújtott szolgáltatásokat. A szolgáltatást az összekapcsolásban részes felek vagy a hálózatukhoz hozzáféréssel rendelkező más szolgáltatók nyújthatják.

107.Rádióállomás: egy vagy több adó- vagy vevőberendezés vagy adó- és vevőberendezés-csoport a tartozékokkal együtt, valamely rádiótávközlési szolgálatnak vagy a rádiócsillagászati szolgálatnak egy adott helyen történő megvalósítása céljából.

108.Rádióberendezés: rádiótávközlés – beleértve a rádiómeghatározást – céljából rendeltetésszerűen rádióhullámokat kibocsátó, vevő vagy kibocsátó és vevő villamos vagy elektronikus termék, vagy olyan villamos vagy elektronikus termék, amelyet tartozékokkal, például antennával kell kiegészíteni ahhoz, hogy rádiótávközlés – beleértve a rádiómeghatározást – céljából rendeltetésszerűen rádióhullámokat tudjon kibocsátani, venni vagy kibocsátani és venni.

109.Rádióhullám: olyan, a térben mesterséges vezető nélkül terjedő elektromágneses hullám, amelynek frekvenciája kisebb, mint 3000 GHz.

110.Rádióinterfész: a rádióspektrum szabályozott használatának specifikációja.

111.Rádiós helyi hálózat: kis teljesítményű, harmonizált rádióspektrumot nem kizárólagosan használó vezeték nélküli hozzáférési rendszer, amelynek kis hatótávolsága miatt a más rádióspektrum-használók által a közelben működtetett hasonló rendszerekkel való zavarásának kockázata csekély.

112.Rádióspektrum: a rádióhullámok frekvenciatartománya.

113.Rádiószolgálat: a Nemzetközi Rádiószabályzattal összhangban levő jogszabályban meghatározott rádiótávközlési szolgálat, továbbá a rádiócsillagászati szolgálat.

114.Rádiótávközlő hálózat: olyan elektronikus hírközlő hálózat, amelyben az információátvitel egészben vagy jelentős mértékben rádiófrekvenciás jelek adásával és vételével valósul meg.

115.Referenciaajánlat: a Hatóság határozata alapján a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató által kötelezően közzétett, a megajánlott hálózati szolgáltatásokat, valamint azok jogi, műszaki, pénzügyi feltételeit részletező ajánlat.

116.Rendkívül nagy kapacitású hálózat: olyan elektronikus hírközlő hálózat, amely legalább a szolgáltatás igénybevételének helyén található elosztási pontig teljes mértékben optikai szálas elemekből áll, vagy olyan elektronikus hírközlő hálózat, amely a szokásos csúcsidei körülmények mellett hasonló hálózati teljesítményre képes a rendelkezésre álló le- és feltöltési sávszélesség, az ellenálló képesség, a hibával kapcsolatos paraméterek, valamint a késleltetés és a késleltetés változása tekintetében. A hálózati teljesítmény akkor is hasonlónak tekinthető, ha a hálózati végponthoz csatlakozó átviteli közeg különböző tulajdonságainak köszönhetően, a végfelhasználói élmény eltérő.

117.Segélyhívás: személyközi hírközlési szolgáltatások segítségével egy végfelhasználó és a segélyszolgálati állomás között a készenléti segélyszolgálatoktól veszélyhelyzeti segítség kérése és igénybevétele céljából folytatott kommunikáció, ideértve az e-segélyhívást is.

118.Sikertelen hívás: minden olyan telefonhívás (beleértve a beszédalapú – akár hagyományos, akár IP-alapú – telefonálást, az üzenetrögzítővel való kapcsolatot, a konferenciahívást és az adathívást) vagy kiegészítő szolgáltatás (beleértve a hívástovábbítást és hívásátirányítást), amelynél a hálózati kapcsolat sikeresen létrejött, de a hívás megválaszolatlan maradt (nem fogadott vagy elutasított hívás), illetve hálózatkezelői beavatkozás miatt a létrejött kapcsolat automatikusan azonnali bontásra került (foglalt, kikapcsolt vagy más okból nem elérhető állomás hívása).

119.SMS: rövid, szöveges üzenetszolgáltatás.

120.Segélyszolgálati állomás (közbiztonsági válaszpont): konkrét helyszín, ahol segélyhívási célú közlések hatóság vagy valamely, a tagállam által elismert magánszervezet felelősségi körébe tartozó első fogadása történik.

121.SIM-kártya: az előfizető mobil rádiótelefon-hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a mobil rádiótelefon-szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó kártya vagy beépített modul. A beépített modul tartalma távolról beállítható és módosítható is lehet (eSIM).

122.Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan személyközi hírközlési szolgáltatás, amelynél a kapcsolat kiosztott számozási erőforrások, nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok igénybevételével valósul meg, vagy amely kommunikációt tesz lehetővé nemzeti, illetve nemzetközi számozási tervben szereplő hívószámra vagy hívószámokra.

123.Számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan személyközi hírközlési szolgáltatás, amelynél a kapcsolat nem kiosztott számozási erőforrások, nem a nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok igénybevételével valósul meg és amely nem tesz lehetővé kommunikációt nemzeti, illetve nemzetközi számozási tervben szereplő hívószámra vagy hívószámokra.

124.Személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában díjazás ellenében elektronikus hírközlő hálózatokon nyújtott szolgáltatás, amely véges számú személy közötti közvetlen, interaktív információcserét tesz lehetővé, és amelyben a kommunikációt kezdeményező vagy az abban részt vevő személyek határozzák meg az információcserében résztvevő fogadót, illetve fogadókat. Nem minősülnek személyközi hírközlési szolgáltatásnak azok a szolgáltatások, amelyek a személyközi, interaktív kommunikációt egy másik szolgáltatáshoz szorosan kapcsolódó, csekély jelentőségű, csupán kiegészítő funkcióként teszik lehetővé.

125.Transznacionális piac: az Európai Unióra vagy annak jelentős részére kiterjedő, a Kódex 65. cikke szerinti eljárásban meghatározott, egynél több tagállamban elhelyezkedő piac.

126.Tartós adathordozó: a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.

127.Titkos információgyűjtés, illetve leplezett eszközök alkalmazása: az elektronikus hírközlő hálózaton és elektronikus hírközlő eszközökkel az elektronikus hírközlési tevékenység során, illetve azzal összefüggésben keletkezett, továbbított információk, adatok kiválasztása, kicsatolása, technikai eszközzel történő rögzítése és megismerése az arra jogosult szervek által.

128.Továbbfejlesztett digitális vevődekóder: a digitális interaktív televíziós szolgáltatások vételére képes, televíziókészülékhez való csatlakoztatásra szánt vagy a televíziókészülékbe integrált kiegészítő egység.

129.Űrszegmens: műholdas távközlési rendszer része, amely magában foglalja a műholdat és a műholdkövetési, távmérési és távvezérlési funkciókat, valamint a műholdak részére logisztikai támogatást nyújtó földi berendezéseket.

130.Üzleti előfizető: olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.

131.Üzleti titok: az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény 1. § (1) bekezdése szerinti üzleti titok.

132.Vállalkozás: az a természetes vagy jogi személy, akinek vagy amelynek Magyarország területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben Magyarország területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik.

133.Végfelhasználó: olyan felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot.

134.Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás: azon vállalkozás, amely a végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

135.Virtuális helymegosztás: olyan helymegosztás, amelynek során a helymegosztásra jogosult szolgáltató megbízásából a kötelezett szolgáltató birtokolja és üzemelteti a rendezőhöz kapcsolódó azon berendezéseket, amelyek a jogosult szolgáltató igényeit elégítik ki.

Eszr-ben használt fogalmak:

a) előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;

b) hibabejelentés: az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

c) kisvállalkozás: a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom;

d) közhasznú szervezet: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet;

e) mikrovállalkozás: a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom;

f) szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára.

**7.sz. Melléklet Szolgáltatóváltás**

*A Szolgáltatóváltásról és a Számhordozásról szóló Elnöki rendelet hatálya kiterjed:*
a) az előfizetőkhöz hívószámot rendelő és az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatóra (a továbbiakban: szolgáltató), valamint
b) az előfizetőre, a számhasználóra és a felhasználóra terjed ki.

*1. Fogalmak a rendelet alkalmazásában:*
1. átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést a meglévő szolgáltatásokra megszünteti, vagy a számhordozási eljárásban az előfizetői szerződés megszüntetésével, vagy egyes számok esetében módosításával a számot egy másik szolgáltatóhoz átviszi;
2. átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megköti, vagy a számhordozási eljárásban a számát egy másik szolgáltatótól áthozza;
3. berendezés kód: a szolgáltató által adott háromjegyű számból álló kód, amely földrajzi szám esetében megjelöli azt a kapcsolási eszközt, amelyhez a hordozott szám előfizetője csatlakozik, vagy azt az összekapcsolási pontot, amelyen keresztül a hordozott szám előfizetője közvetlenül elérhető;
4. együttműködési teszt: a szolgáltató elméleti és műszaki alkalmasságának ellenőrzése a központi referencia adatbázis használatához;
5. hatóság: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala;
6. hely szerinti számhordozás: helyhez kötött telefonszolgáltatásnál az előfizetői szám megtartása a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének vagy technológiájának – az irányítási információ változásával járó – megváltoztatása esetén;
7. hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződtető hálózata felé továbbítja;
8. hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének vagy technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;
9. irányítási információ: a hordozott számot, a hozzá tartozó irányítási számot és az érvényesség időtartamát tartalmazó információ;
10. irányítási szám: szolgáltatókódból és berendezés kódból álló információ, amely a hordozott számokra irányuló hívások és jelzések megfelelő irányítását teszi lehetővé;
11. irányítást végző szolgáltató: az a szolgáltató, amely a hívások vagy jelzések hordozott számokra való irányításához szükséges irányítási számot a hívásba vagy jelzésbe beiktatja;
12. jelzésirányítás: az a hálózati funkció, amely a hívásirányításon kívüli, a számhordozás során is biztosítandó szolgáltatások megvalósításához szükséges jelzéseket elemzi, és hordozott számok esetén beilleszti a valós végződésre utaló jelzésirányítási információt, és a jelzést a valós végződtető hálózat felé irányítja;
13. jelzés relé funkció: olyan jelzéshálózati funkció, amely mind a hívásfelépítéssel kapcsolatos, mind a hívásfelépítéstől független jelzésüzenetek esetében képes a hordozott számok felismerésére és szükség esetén azok irányítási információval való ellátására;
14. kapcsolattartó: az a személy, aki jogosult a szolgáltató nevében a központi referencia adatbázissal kapcsolatos adminisztratív kérdésekben eljárni;
15. késleltetés: a szolgáltatóváltási vagy számhordozási megállapodásban rögzített nap és a szolgáltatáskiesés nélkül végrehajtott szolgáltatóváltás vagy számhordozás napja közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva;
16. központi referencia adatbázis, vagy KRA: az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók e rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;
17. számátadási időablak: minden munkanap 20 órától kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmezőátadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
18. számhasználó: az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló NMHH rendelet szerinti számhasználó;
19. számhordozás kezdeményezője: a számhordozási eljárás kezdeményezésére jogosult előfizető, számhasználó, és az utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője;

20. számhordozási megállapodás: a számhordozásra vonatkozó igénybejelentés alapján a számhordozás kezdeményezője és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely a hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza;
21. szolgáltatáskiesés: szolgáltatóváltás vagy számhordozás esetén a szolgáltatás átadó szolgáltatónál történő megszűnése és az átvevő szolgáltatónál való megkezdése közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva;
22. szolgáltatóváltási megállapodás: az internet-hozzáférési szolgáltatóváltásra vonatkozó igénybejelentés alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az átadó szolgáltatónál megszüntetendő szolgáltatásokat és a szolgáltatóváltás dátumát is tartalmazza;
23. szolgáltatókód: a hatóság által adott háromjegyű számból álló kód, amely a KRA-ban a szolgáltatót, vagy a szolgáltató üzletág részegységét jelöli;
24. tranzakció: egy adott szám vagy számtartomány átadására, egy hordozott szám vagy számtartomány hordozottságának vagy számhasználatának megszüntetésére, továbbá a KRA adatainak letöltésére vonatkozó, a KRA-ban rögzített, tranzakcióazonosítóval ellátott bejelentési, jóváhagyási, módosítási, törlési vagy letöltési művelet;
25. tranzakcióazonosító: a szolgáltató vagy a hatóság által adott egyedi azonosító;
26. tranzakciózárás: a számátadási időablak kezdetét 8 órával megelőző időpont, amely után a KRA az adott számátadási időablakra vonatkozó tranzakciót – letöltési művelet kivételével – nem fogad el;
27. utólagos számhordozás: az előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül kérelmezett számhordozás az előfizetői felmondással megszűnt előfizetői szerződésben szereplő számra, a megszűnt szerződés szolgáltatója mint átadó szolgáltató és a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője által megbízott átvevő szolgáltató között;
28. üzenet: a KRA-ból a szolgáltató által letöltendő, a KRA által elektronikus formában tárolt, a szolgáltatót érintő, számhordozással kapcsolatos információ.

*2. Szolgáltatóváltás és számhordozhatóság*
- Az internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató a szolgáltatóváltást 23/2020 NMHH Elnöki rendelet szerint biztosítja.
(5) A szolgáltatók a szolgáltatóváltás és számhordozás jogát, az utólagos számhordozást is ideértve, nem korlátozhatják.
(6) A szolgáltatóváltás és a számhordozás folyamatát az átvevő szolgáltató irányítja, és az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető vagy a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezőjének megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál.
(7) A szolgáltatóváltási és számhordozási eljárás feltételeiről, kezdeményezéséről és eljárásrendjéről, valamint az előfizetői és számhasználói kompenzáció feltételeiről az érintett szolgáltató általános tájékoztatást ad az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. § (1) bekezdése szerint.
(8) A szolgáltatóváltási és számhordozási folyamat előtt és alatt az érintett szolgáltató az előfizető vagy számhasználó kérésére az egyedi szolgáltatóváltási, vagy számhordozási ügy részleteiről tájékoztatást ad az ügyfélszolgálatán.
(9) A szolgáltató a szolgáltatóváltási és számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi

a) ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos és – ha a szolgáltató ilyet működtet – az internetes ügyfélszolgálatot is, ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető, vagy a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezője megfelelően azonosítható és

b) valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.
(10) A szolgáltatók a szolgáltatóváltás és a számhordozás megvalósítása érdekében együttműködnek.

*3. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás*
(1) Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizetőt átvevő szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az internet-hozzáférési szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az egy munkanapot.
(2) Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra vonatkozó szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz a 3. § (3) bekezdése szerinti számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, az internethozzáférési szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.
(3) A szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatóváltási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére jelenti be.
(4) Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

a) az átvevő szolgáltató azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt, és új előfizetői szerződést köt;
b) az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
c) a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.
(5) Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.
(6) A szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.
(7) A szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja. Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.
(8) Az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót értesíti a szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint – ha szükséges – a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.
(9) Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja
a) az előfizető sikertelen azonosítása esetén;

b) ha az előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;

c) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

(10) Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat – ha szükséges, a (6) bekezdés szerinti módosítással – folytatható.
(11) A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvevő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres szolgáltatóváltásról.
(12) Az átadó szolgáltató a szolgáltatásait – ha műszakilag lehetőség van az átadó és átvevő szolgáltató szolgáltatásainak egyidejű nyújtására – az átadó szolgáltató értesítéséig fenntartja. Ilyen lehetőség hiányában az átadó szolgáltató a szolgáltatását a szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített napig fenntartja.
(13) A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.
(14) Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.
(15) Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizeti.
(16) Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a (15) bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

*4. Kompenzáció*
- Az átvevő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,
a) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy

b) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve – ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is –, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

- A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.
- A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.
- Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.
- Ha a szolgáltatóváltás a 4. § (14) bekezdése szerint, vagy a számhordozás a 7. § (11) bekezdése szerint valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól a (2) és (3) bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg.
- Nem jogosult az előfizető vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé.

- Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét – a (4) bekezdésben foglalt kivétellel – az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 3. § (4) bekezdésének alkalmazásával téríti meg.
- A 23/2020 (XII.21.) NMHH rendelet 11. § (5) bekezdése szerinti esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére megtéríti.

**7. A. sz. melléklet Hálózat használati irányelvek**

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe
A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.
A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.
Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.
A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása
Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek
3.1 Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a szolgáltató Irányelveit, vagy amennyiben jogszabály azt egyéb esetben lehetővé teszi, a szolgáltató jogosult korlátozni az ügyfél hálózati hozzáférését – a vonatkozó jogszabályi rendelkezés betartásával, ha van ilyen –, az ügyfél tájékoztatása mellett, felszólítva a tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.
A korlátozás akkor lehet azonnali, ha azt:
– jogszabály vagy hatósági döntés előírja; vagy
– az ügyfél fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevételfelső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.
A korlátozás csak a feltétlenül szükséges mértékű lehet.
3.2 Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.
3.3 Tilos a szolgáltatásokat valamely jogszabályt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
3.4 Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
3.5 Tilos a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
3.6 Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.
3.7 Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.
Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybevételével.
3.8 Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
3.9 Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
3.10 Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
3.11 Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.
3.12 Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing).
3.13 A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek
4.1 Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).
4.2 Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.
4.3 Tilos hamisítani, illetve megtévesztés céljából a levél fejlécét megváltoztatni vagy törölni. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.
4.4 Tilos számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
4.5 Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
4.6 A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan másik Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a szolgáltató vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
4.7 Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett weboldal reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei
Az ügyfélnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Az ügyfélnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.
A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférés

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

7. Nyílt rekurzív névszerver létesítése
Az ügyfelek vállalják, hogy amennyiben saját névszerver üzemeltetést kívánnak végezni, annak technikai hátterét biztosító személyzet ismeri a globális domain név rendszert. Az üzemeltetést pedig oly módon végzi, hogy az még gondatlanságból se veszélyeztesse az internet hálózat számára fontos globális rendszer működőképességét. Ilyen veszélyforrás a nyílt (azaz bárki számára szabadon használható) rekurzív névszerver (Open Recursive DNS) üzemeltetése, amely lehetővé teszi az esetleges támadók számára harmadik személy szolgáltatásának lebénítását (DoS). Ez még inkább igaz abban az esetben, ha az így létrehozott szerver DNSSEC lekérdezéseket is képes végezni. Ezért az ügyfeleknek biztosítani kell, hogy nyílt rekurzív névfeloldás szolgáltatást a fenti technikai ismeret birtokában csak akkor üzemeltetnek, ha garantálni tudják, hogy a támadó jelleggel érkező kérések kiszűrésére eljárást alkalmaznak, és kapcsolatfelvételi lehetőséget biztosítanak az ilyen támadások esetére,

ezeket a kéréseket pedig soron kívül orvosolják. Ezen kívül ilyen szándékról a szolgáltatót előre értesítik és vele folyamatosan és szorosan együttműködnek az üzemeltetés alatt.

8. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató jogosult az Irányelveket aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált Irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSzF, valamint egy weboldal) elérhetővé tenni.

**8. sz. Melléklet Szolgáltatási területek**

**Település lista**

**Helyhez kötött, vezeték nélküli (mikrohullámú) technológiával nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe (településlista)**

Aba, Agárd (Gárdony), Ászár, Bakonybánk, Bakonycsernye, Balinka, Bana, Bábolna, Bársonyos, Beloiannisz, Besnyő, Bodajk, Börgönd (Székesfehérvár), Bőny, Csép, Csókakő, Csór, Csősz, Dinnyés (Gárdony), Ete, Fehérvárcsurgó, Felsődobos (Mór), Füle, Gárdony, Iszkaszentgyörgy, Jenő, Káloz, Kápolnásnyék, Kerékteleki, Kincsesbánya, Kisbér, Kisfalud (Székesfehérvár), Kisláng, Kőszárhegy, Lovasberény, Lovasberény-Lujzamajor, Mátyásdomb, Mezőörs, Mezőörs-Mindszentpuszta, Moha, Mór, Nagyigmánd, Nadap, Nádasdladány, Ősi, Pákozd, Pátka, Pázmándfalu, Pér, Polgárdi Szőlőhegy, Pusztaszabolcs, Rétalap, Sárkeszi, Sárosd, Sárkeresztes, Sárszentágota, Sárszentmihály, Seregélyes, Soponya, Sukoró, Szabadbattyán, Szabadegyháza, Székesfehérvár, Tác, Tárkány, Tárkány-Vasdinnye, Töltéstava, Úrhida, Velence, Zámoly, Zichyújfalu

**Hozzáférési mód:** Mikrohullámú internet hozzáférés

**A helyhez kötött, a Társszolgáltató GPON hálózatán nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe (településlista)**

Aba, Abaliget, Abda, Abony, Ábrahámhegy, Ács, Ácsteszér, Adács, Ágasegyháza, Ágfalva, Ajak, Akasztó, Alacska, Albertirsa, Alcsútdoboz, Aldebrő, Alibánfa, Almásfüzitő, Almásháza, Álmosd, Alsópáhok, Alsórajk, Alsószenterzsébet, Alsótelekes, Alsózsolca, Andornaktálya, Apc, Aranyosgadány, Ásványráró, Ászár, Áta, Atkár, Babarc, Babócsa, Bábolna, Badacsonytomaj, Bagamér, Bagod, Baj, Baja, Bak, Bakonszeg, Bakonya, Bakonycsernye, Bakonykúti, Bakonysárkány, Bakonyszombathely, Baktalórántháza, Balassagyarmat, Balaton, Balatonboglár, Balatoncsicsó, Balatonföldvár, Balatonfüred, Balatonlelle, Balatonmagyaród, Balatonszemes, Balinka, Balkány, Ballószög, Balmazújváros, Balogunyom, Bana, Bánokszentgyörgy, Baracska, Baranyajenő, Barcs, Bársonyos, Baté, Batyk, Becsehely, Bedő, Bekecs, Bekölce, Belezna, Belvárdgyula, Benk, Bérbaltavár, Berekböszörmény, Berekfürdő, Beremend, Berettyóújfalu, Berzence, Besenyőtelek, Bezenye, Bezeréd, Biatorbágy, Bicsérd, Bicske, Bihartorda, Bocska, Bodajk, Bodmér, Bodony, Bodroghalom, Bogács, Bogád, Bogdása, Bojt, Bokod, Boldog, Boldogasszonyfa, Bolhó, Borsfa, Borsodgeszt, Borsodivánka, Borsodszirák, Bosta, Bozsok, Bőcs, Böde, Böhönye, Bököny, Bőny, Börzönce, Bőszénfa, Bucsuta, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest00, Budapest01, Budapest02, Budapest03, Budapest05, Budapest06, Budapest07, Budapest08, Budapest10, Budapest11, Budapest12, Budapest13, Budapest14, Budapest15, Budapest16, Budapest17, Budapest18, Budapest19, Budapest20, Budapest22, Budapest23, Bugac, Bugacpusztaháza, Bük, Bükkábrány, Bükkaranyos, Bükkösd, Bükkszék, Bükkszenterzsébet, Bükkszentkereszt, Bükkszentmárton, Cegléd, Ceglédbercel, Cirák, Csabdi, Csabrendek, Csákberény, Csákvár, Csány, Csányoszró, Csapi, Csapod, Császár, Császártöltés, Csátalja, Csemő, Csenger, Csengőd, Csepreg, Csér, Cserdi, Cserkeszőlő, Cserkút, Csernely, Csertő, Csesztreg, Csikvánd, Csincse, Csobánka, Csókakő, Csokonyavisonta, Csólyospálos, Csór, Csökmő, Csörnyeföld, Csősz, Csurgó, Dad, Damak, Dámóc, Dánszentmiklós, Darány, Darnózseli, Darvas, Debrecen-Pallag, Dédestapolcsány, Demjén, Dénesfa, Derecske, Diósjenő, Dobri, Dobronhegy, Domaháza, Dombóvár, Dormánd, Dozmat, Döbröce, Dötk, Drávafok, Drégelypalánk, Dunaalmás, Dunakiliti, Dunaremete, Dunaszeg, Dunaszekcső, Dunaszentbenedek, Dunaszentmiklós, Dunaszentpál, Dunatetétlen, Ebergőc, Ebes, Écs, Edve, Eger, Egerág, Egerbakta, Egerbocs, Egercsehi, Egerfarmos, Egerlövő, Egerszalók, Egerszólát, Egyek, Ellend, Emőd, Érd, Erdőkövesd, Erk, Érsekcsanád, Érsekvadkert, Erzsébet, Esztár, Eszteregnye, Ete, Etyek, Fábiánháza, Farmos, Fedémes, Fegyvernek, Fehérgyarmat, Fehérvárcsurgó, Feked, Feketeerdő, Felcsút, Feldebrő, Felpéc, Felsőcsatár, Felsőnyárád, Felsőpáhok, Felsőpetény, Felsőrajk, Felsőszenterzsébet, Felsőtárkány, Felsőtelekes, Felsőzsolca, Fényeslitke, Fertőboz, Fertőrákos, Fityeház, Fonó, Fonyód, Földes, Fulókércs, Furta, Fülöp, Fülöpháza, Fülöpjakab, Fülöpszállás, Füzesabony, Fűzvölgy, Gáborján, Galambok, Gálosfa, Gánt, Gátér, Géderlak, Gelej, Gellénháza, Gelsesziget, Gencsapáti, Geszteréd, Girincs, Gógánfa, Gödre, Gömörszőlős, Gönc, Gönyű, Görbeháza, Görcsöny, Görgeteg, Gyalóka, Gyanógeregye, Gyarmat, Gyermely, Gyód, Gyóró, Gyöngyössolymos, Gyöngyöstarján, Győr, Győrasszonyfa, Györgytarló, Győrladamér, Győröcske, Győrszemere, Győrújbarát, Győrújfalu, Győrzámoly, Gyulakeszi, Gyúró, Gyűrűs, Hahót, Hajdúbagos, Hajdúböszörmény, Hajdúdorog, Hajdúnánás, Hajdúsámson, Hajdúszoboszló, Harka, Harkány, Háromfa, Harta, Hatvan, Hédervár, Hegyeshalom, Hejőbába, Hejőkeresztúr, Hejőszalonta, Helesfa, Helvécia, Hencida, Herceghalom, Heréd, Héreg, Heresznye, Heves, Hevesvezekény, Hévíz, Hidegség, Himod, Hobol, Homokkomárom, Homorúd, Hort, Hortobágy, Horvátlövő, Hosszúhetény, Hosszúpályi, Hosszúvölgy, Hottó, Hövej, Husztót, Ibrány, Imola, Istenmezeje, Istvándi, Iszkaszentgyörgy, Isztimér, Ivád, Iván, Izsák, Izsófalva, Jakabszállás, Jászszentlászló, Jósvafő, Kaba, Kacorlak, Kács, Kajárpéc, Kajászó, Kál, Kallósd, Kalocsa, Kánó, Kápolna, Kápolnásnyék, Kapospula, Kaposvár, Káptalantóti,

Kapuvár, Karácsond, Karcag, Karcsa, Károlyháza, Karos, Kaskantyú, Kátoly, Kazincbarcika, Kecel, Kecskéd, Kecskemét, Kehidakustány, Kékkút, Kenderes, Kengyel, Kerecsend, Kerecseny, Kerekegyháza, Kereki, Kerékteleki, Kerkabarabás, Kerkafalva, Kerkakutas, Kerkáskápolna, Kerkaszentkirály, Keszeg, Keszthely, Kétbodony, Kéthely, Kétpó, Kilimán, Kimle, Kincsesbánya, Királyegyháza, Kisbajcs, Kisbárapáti, Kisbér, Kisbodak, Kiscsécs, Kisfalud, Kisfüzes, Kisgörbő, Kisgyalán, Kisgyőr, Kisherend, Kisigmánd, Kiskassa, Kiskunfélegyháza, Kiskunmajsa, Kisláng, Kismarja, Kisrécse, Kisrozvágy, Kistapolca, Kistokaj, Kisújszállás, Kisunyom, Kisvárda, Kisvásárhely, Kocs, Kocsord, Kokad, Komádi, Komárom, Komlósd, Kompolt, Konyár, Kópháza, Koroncó, Kovácsszénája, Kozármisleny, Kökény, Kömlőd, Kömpöc, Körmend, Környe, Körösszakál, Körösszegapáti, Kőszárhegy, Kőszegszerdahely, Kötcse, Kőtelek, Kővágószőlős, Kővágótöttös, Köveskál, Kunbaracs, Kunmadaras, Kunszállás, Kunszentmárton, Kunszentmiklós, Kurityán, Kutas, Lábod, Lajosmizse, Lakitelek, Lánycsók, Lasztonya, Látrány, Leányfalu, Lébény, Legénd, Lendvajakabfa, Lengyeltóti, Lenti, Lesencefalu, Lesenceistvánd, Lesencetomaj, Letenye, Lipót, Liszó, Lothárd, Lőrinci, Lövő, Lukácsháza, Mágocs, Magyaralmás, Magyarbóly, Magyarföld, Magyarhomorog, Magyarszék, Magyarszerdahely, Maklár, Mályi, Mályinka, Mándok, Mánfa, Mány, Maráza, Máriakálnok, Máriakéménd, Markaz, Maróc, Márokföld, Martfű, Martonvásár, Mátészalka, Mátraballa, Mátyásdomb, Meszlen, Mezőcsát, Mezőkeresztes, Mezőkövesd, Mezőnagymihály, Mezőpeterd, Mezősas, Mezőszemere, Mezőtárkány, Mezőtúr, Miháld, Mihályfa, Mihályi, Mikebuda, Mikekarácsonyfa, Mikepércs, Mikófalva, Mindszentkálla, Misefa, Miske, Mocsa, Moha, Mohács, Monostorpályi, Mór, Mosdós, Mosonmagyaróvár, Mosonszentmiklós, Mosonszolnok, Mosonudvar, Múcsony, Muhi, Murakeresztúr, Murarátka, Nádasdladány, Nádudvar, Nagyatád, Nagybajcs, Nagybakónak, Nagybarca, Nagycenk, Nagycsány, Nagydobos, Nagyecsed, Nagygörbő, Nagyharsány, Nagyhegyes, Nagyigmánd, Nagykálló, Nagykapornak, Nagykereki, Nagykozár, Nagykökényes, Nagykőrös, Nagykörű, Nagylengyel, Nagylózs, Nagyoroszi, Nagyrábé, Nagyrécse, Nagyszentjános, Nagytálya, Nagyút, Nagyveleg, Nagyvisnyó, Narda, Nekézseny, Nemesbikk, Nemescsó, Nemesnép, Nemespátró, Nemesrádó, Neszmély, Nikla, Nógrádsáp, Nova, Novaj, Nyalka, Nyársapát, Nyékládháza, Nyírábrány, Nyíracsád, Nyíradony, Nyírbéltek, Nyírcsaholy, Nyírgelse, Nyírmártonfalva, Nyírmeggyes, Nyírparasznya, Óbarok, Óbudavár, Ócsárd, Óhíd, Oltárc, Onga, Ópályi, Orbányosfa, Orfű, Orgovány, Oroszlány, Orosztony, Ostoros, Ózd, Öcsöd, Ősagárd, Pácin, Pacsa, Padár, Páhi, Pákozd, Paks, Pálmonostora, Pannonhalma, Pat, Pátroha, Páty, Pázmándfalu, Pécsdevecser, Pellérd, Pereked, Pétervására, Petőfibánya, Petőfiszállás, Petrivente, Pilisborosjenő, Pilisvörösvár, Pilisszentiván, Pinnye, Pókaszepetk, Polgár, Polgárdi, Poroszló, Pórszombat, Pölöskefő, Pusztaapáti, Pusztaberki, Pusztacsalád, Pusztakovácsi, Pusztamagyaród, Pusztavám, Putnok, Püski, Püspökladány, Rábakecöl, Rábapatona, Rábaszentandrás, Rábatöttös, Rakamaz, Rákóczifalva, Rákócziújfalu, Ramocsa, Rátka, Ravazd, Réde, Regenye, Répáshuta, Répceszemere, Répcevis, Rétalap, Rétság, Rigyác, Rinyaújlak, Rinyaújnép, Romhány, Romonya, Rózsaszentmárton, Röjtökmuzsaj, Rudolftelep, Rum, Sajóörös, Sajópetri, Sajósenye, Sajószentpéter, Sajószöged, Sajóvámos, Sajtoskál, Salföld, Salköveskút, Sály, Sámod, Sand, Sáránd, Sárkeresztes, Sárrétudvari, Sarród, Sárszentmihály, Sarud, Sáska, Sávoly, Sellye, Semjénháza, Sénye, Seregélyes, Siklós, Simonfa, Siófok, Sirok, Sokorópátka, Soltszentimre, Soltvadkert, Solymár, Somogyfajsz, Somogyjád, Somogysámson, Somogyszob, Soponya, Sopron, Sopronhorpács, Sopronkövesd, Sorkifalud, Sorkikápolna, Sorokpolány, Söréd, Súr, Sükösd, Sümeg, Sümegcsehi, Sümegprága, Szabadbattyán, Szabadszentkirály, Szajk, Szajla, Szajol, Szakáld, Szakmár, Szakony, Szákszend, Szalánta, Szalapa, Szalaszend, Szank, Szántód, Szany, Szár, Szárliget, Szászberek, Szebény, Szederkény, Szekszárd, Szellő, Szemely, Szemere, Szendehely, Szendrő, Szentantalfa, Szentbékkálla, Szentdomonkos, Szentendre, Szentgotthárd, Szentgyörgyvölgy, Szentistván, Szentjakabfa, Szentlászló, Szentlőrinc, Szentmargitfalva, Szentpéterfa, Szentpéterszeg, Szentpéterúr, Szerencs, Szigetvár, Szigliget, Szihalom, Szilvás, Szirmabesenyő, Szombathely, Szomód, Szomor, Szőke, Szúcs, Szuhafő, Szuhakálló, Tabajd, Tác, Tagyon, Tahitótfalu, Taliándörögd, Tállya, Táp, Tápiógyörgye, Tápiószele, Tápiószőlős, Tapolca, Tápszentmiklós, Tarcal, Tardona, Tardos, Tarján, Tarjánpuszta, Tárkány, Tarnabod, Tarnalelesz, Tarnaméra, Tarnaszentmária, Tarnaszentmiklós, Tárnok, Tata, Tázlár, Tényő, Tépe, Terpes, Teskánd, Tibolddaróc, Tilaj, Tiszabábolna, Tiszabő, Tiszabura, Tiszacsermely, Tiszaderzs, Tiszaföldvár, Tiszafüred, Tiszagyenda, Tiszakarád, Tiszakécske, Tiszakeszi, Tiszaörs, Tiszaroff, Tiszaszentimre, Tiszaszentmárton, Tiszaszőlős, Tiszatarján, Tiszaújváros, Tófalu, Tomajmonostora, Tordas, Tornyiszentmiklós, Tornyospálca, Torony, Tószeg, Tótszentmárton, Tök, Töltéstava, Törökbálint, Túrkeve, Tuzsér, Türje, Udvar, Újbarok, Újléta, Újlőrincfalva, Újpetre, Újrónafő, Újszász, Újszilvás, Újudvar, Ukk, Und, Úrhida, Uszód, Üröm, Vadosfa, Vajszló, Vál, Valkonya, Vámospércs, Váncsod, Váraszó, Várbalog, Várgesztes, Városföld, Vásárosfalu, Vásárosnamény, Vasasszonyfa, Vaskeresztes, Vasszilvágy, Vát, Vatta, Véménd, Vének, Verpelét, Vértesacsa, Vértesboglár, Vérteskethely, Vértestolna, Vértesszőlős, Vése, Veszkény, Veszprémgalsa, Vigántpetend, Villány, Visznek, Vitnyéd, Vízvár, Zádorfalva, Zagyvaszántó, Záhony, Zalabaksa, Zalabér, Zalacsány, Zalaegerszeg, Zalahaláp, Zalaigrice, Zalaistvánd, Zalakaros, Zalakomár, Zalalövő, Zalasárszeg, Zalaszentbalázs, Zalaszentgrót, Zalaszentiván, Zalaszentjakab, Zalaszentlászló, Zalatárnok, Zalaújlak, Zalavár, Zalavég, Zamárdi, Zemplénagárd, Zók, Zomba, Zsáka, Zsámbék, Zsennye

**Hozzáférési mód:** modemes ( Társszolgáltató GPON hálózatán)

**9. sz Melléklet Felügyeleti szervek elérhetősége**

## 1. NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

| | Cím | Levelezési cím | Telefonszám | Faxszám | Nyitvatartási idő | Telefonszám elérhetősége: |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság | 1015 Budapest Ostrom u. 23-25. | 1376 Budapest Pf.997. | 06 1 457 7100 | 06 1 468 0680 | H.Cs.: 08:00-16:30<br>P: 8.00-14.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda | 1133 Budapest Visegrádi u. 106. | 1376 Budapest 62. Pf.997. | 06 1 468 0673 | 06 1 468 0500 | H:.Cs.:08:00-16:00<br>P: 8.00-13.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda | 7624 Pécs Alkotmány u. 53. | 7602 Pécs PFÜ Pf.459. | 06 72 508 800 | 06 72 508 808 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda | 4025 Debrecen Hatvan u. 43. | 4001 Debrecen Pf.230. | 06 52 522 122 | 06 52 417 857 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda | 3529 Miskolc Csabai kapu 17. | 3501 Miskolc Pf.391. | 06 46 555 500 | 06 46 411 475 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda | 6721 Szeged Csongrádi sgt. 15. | 6701 Szeged Pf.689. | 06 62 568 300 | 06 62 568 368 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni Iroda | 9400 Sopron Kossuth L. u. 26. | 9401 Sopron Pf.123. | 06 99 518 500 | 06 99 518 518 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |

## 2. MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS

| | Cím | Levelezési cím | Telefonszám | Faxszám | Honlap |
|---|---|---|---|---|---|
| Média- és Hírközlési Biztos | 1088 Budapest, Reviczky u. 5. | 1433 Budapest Pf. 198. | (06 1) 429 8644 | (06 1) 429 8761 | http://www.mediaeshirkozlesib iztos.hu |

## 3. PEST VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

| | Cím | Levelezési cím | Telefonszám | Faxszám | E-mail |
|---|---|---|---|---|---|
| Pest Vármegyei Kormányhivatal | 1052 Budapest, V. kerület Városház utca 7. | 1364 Budapest, Pf.: 270 | (06 1) 485-6957, 485-6937 | (06 1) 485-6903 | hivatal@pest.gov.hu |

## 4. VÁRMEGYEI (FŐVÁROSI) KORMÁNYHIVATALOK

| | |
|---|---|
| Baranya vármegye:<br>Baranya Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya<br>székhely/levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom utca 2.<br>tel: (06 72) 795 398<br>e-mail cím:<br>fogyasztovedelem@baranya.gov.hu | Bács-Kiskun vármegye:<br>Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely/levelezési cím: 6000 Kecskemét Szent István körút 19/A.,<br>tel: (06 76) 795 710<br>e-mail cím:<br>fogyasztovedelem@bacs.gov.hu |
| Békés vármegye:<br>Békés Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.<br>tel: (06 66) 546 150<br>e-mail cím: fogyved@bekes.gov.hu | Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal<br>Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.,<br>tel: (06 46) 512 971<br>e-mail cím:<br>fogyasztovedelem@borsod.gov.hu |
| Budapest<br>Budapest Főváros Kormányhivatal<br>Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely/levelezési cím: 1117 Bp., Prielle Kornélia u. 4/b.<br>tel: (06 1) 450 2598<br>e-mail cím:<br>fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu | Csongrád-Csanád vármegye:<br>Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely: 6728 Szeged, Rákóczi tér 1.<br>tel: (06 62) 680 530<br>e-mail cím:<br>fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu |
| Fejér vármegye:<br>Fejér Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyiés Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.<br>levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936<br>tel: (06 22) 501 751<br>e-mail cím: fogyved@fejer.gov.hu | Győr-Moson-Sopron vármegye:<br>Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.<br>tel: (06 96) 795 950<br>e-mail cím:<br>fogyasztovedelem@gyor.gov.hu |
| | |

| | |
|---|---|
| Hajdú-Bihar vármegye:<br>Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési,<br>Mérésügyiés Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.<br>tel: (06 52) 533 924<br>e-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu | Heves vármegye:<br>Heves Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és<br>Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 26.<br>levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216.<br>tel: (06 36) 515 469<br>e-mail cím: fogyved@heves.gov.hu |
| Jász-Nagykun-Szolnok vármegye:<br>Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei<br>Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki<br>Engedélyezési, Mérésügyiés Fogyasztóvédelmi<br>Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.<br>tel: (06 56) 795 165<br>e-mail cím: jasz.fogyved@jasz.gov.hu | Komárom-Esztergom vármegye:<br>Komárom-Esztergom Vármegyei<br>Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki<br>Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi<br>Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely/levelezési cím: 2800 Tatabánya,<br>Bárdos<br>L. utca 2.<br>tel: (06 34) 309 303<br>e-mail cím:<br>fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu |
| Nógrád vármegye:<br>Nógrád Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és<br>Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi<br>Osztály<br>székhely: 3100 Salgótarján, Karancs út 54.<br>levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf: 308. tel:<br>(06 32) 511 116<br>e-mail cím: fogyved@nograd.gov.hu | Pest vármegye:<br>Pest Vármegyei Kormányhivatal<br>Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Hatósági Osztály<br>székhely: 1072 Bp., Nagy Diófa u. 10-12.<br>tel: (06 1) 459 4843<br>e-mail cím: fogyved@pest.gov.hu |
| Somogy vármegye:<br>Somogy Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési,<br>Mérésügyiés Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.<br>tel: (06 82) 510 868<br>e-mail cím:<br>fogyasztovedelem@somogy.gov.hu | Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye:<br>Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei<br>Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és<br>Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.<br>levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77.<br>tel: (06 42) 500 694<br>e-mail cím:<br>fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu |
| Tolna vármegye:<br>Tolna Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési,<br>Mérésügyiés Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.<br>tel: (06 74) 795 385<br>e-mail cím: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu | Vas vármegye:<br>Vas Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési,<br>Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely: 9700 Szombathely, Wesselényi<br>u. 7.<br>levelezési cím: 9701 Szombathely Pf. 29.<br>tel: (06 94) 505 220 / (06 94) 505-219<br>e-mail cím: fogyasztovedelem@vas.gov.hu |
| Veszprém vármegye:<br>Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági<br>Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály<br>székhely: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. | Zala vármegye:<br>Zala Vármegyei Kormányhivatal<br>Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és<br>Fogyasztóvédelmi Főosztály<br>Fogyasztóvédelmi Osztály |

| | |
|---|---|
| tel: (06 88) 550 510,<br>e-mail cím:<br>veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu | székhely/levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Mátéu.22.<br>tel: (06 92) 510 530<br>e-mail cím:<br>fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu |

## 5. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

| | |
|---|---|
| **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**<br>**Illetékesség: Baranya, Somogy, Tolna vármegye**<br>Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.<br>Postacíme: 7602 Pécs, Pf. 109.<br>Telefonszám: 06-72-507-154 / 06 20 283-3422<br><br>E-mail: info@baranyabekeltetes.hu | Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely/cím: 6000 Kecskemét, Árpádkrt. 4.<br>Telefonszám: 06-76-501-525 / 06-76-501-532<br>E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu |
| Békés Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.<br>Telefonszám: 06-66-324-976 E-mail:<br>bekeltetes@bmkik.hu | **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**<br>**illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád vármegye**<br>Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.<br>Telefonszám: 06-46-501-091 (új ügyek) / 06-46-501- 871 (folyamatban lévő ügyek)<br>E-mail: bekeltetes@bokik.hu |
| **Budapesti Békéltető Testület**<br>**illetékesség: Budapest**<br>Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.<br>Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.<br>Telefonszám: 06-1-488-2131<br><br>E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu | **Csongrád Vármegyei Békéltető Testület**<br>**illetékesség: Békés, Bács-Kiskun, Csongrád-Csanád vármegye**<br>Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.<br>Telefonszám: 06-62-554-250 /118<br>E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu |
| **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**<br>**illetékesség: Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém vármegye**<br>Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.<br>Telefonszám: 06-22-510-310 E-mail:<br>bekeltetes@fmkik.hu | **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**<br>**illetékesség: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala vármegye**<br>Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a.<br>Telefonszám: 06-96-520-217<br>E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu |
| **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**<br>**illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye**<br>Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.<br>ügyintézés helye: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefonszám: 06-52-500-710 / 06-52-500-745<br>E-mail: bekelteto@hbkik.hu | Heves Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 3300 Eger, Hadnagy utca 6.<br>Levelezési cím: 3300 Eger, Postafiók 440.<br>Telefonszám: 06-36-416-660 /105<br>E-mail: bekeltetes@hkik.hu |
| Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.<br>Telefonszám: 06-20-373-2570<br>bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu | Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.<br>Telefonszám: 06-34-513-010<br>E-mail: bekeltetes@kemkik.hu |

| | |
|---|---|
| Nógrád Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.<br>Telefonszám: 06-32-520-860 E-mail: nkik@nkik.hu | **Pest Vármegyei Békéltető Testület illetékesség: Pest vármegye**<br>Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálintutca 25. IV/2.<br>Telefonszám: 06-1-792-7881 Levelezési cím: 1367 Pf:81<br>E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu |
| Somogy Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.<br>Telefonszám: 06-82-501-000 / 06-82-501-026<br>E-mail: skik@skik.hu | Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.<br>Telefonszám: 06-42-420-180 E-mail: bekelteto@szabkam.hu |
| Tolna Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.<br>Telefonszám: 06-74-411-661 E-mail: kamara@tmkik.hu | Vas Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.<br>Telefonszám: 06-94-312-356 / 06-94-506-645<br>E-mail: bea@vmkik.hu |
| Veszprém Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 8200 Veszprém, Radnóti Tér 1. Levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf.220. Telefonszám: 06-88-814-111 / 06-88-814-121<br>E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu | Zala Vármegyei Békéltető Testület<br><br>Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.<br>Telefonszám: 06-92-550-513 E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu |

***Jegyzők elérhetőségei:***
http://polgarmesterihivatal.helyek.eu/megye

**10. sz. Melléklet Fogyatékossággal élők segítését szolgáló intézkedések**

**A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.**

A fogyatékossággal élő emberek számára a digitális közművek eléréshez segítésként a honlapunkon található fontos információkat akadálymentesített formában is biztosítjuk.
Ha a szolgáltató személyesen elérhető Ügyfélszolgálatot működtett, akkor az akadálymentesítésről gondoskodik.

A távközlési szolgáltatás igénybevételéhez segítő eszközöket, szoftvereket nem tudunk biztosítani.