

 H1 Komm

# **H1 Komm Kft.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Készült: 2016. szeptember 30.

Hatályos: 2022. június 01-től

# Tartalomjegyzék

1.	A szolgáltató elérhetősége.....	4
1.1.	A Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe .....	4
1.2.	A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők ..	4
1.3.	A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség .....	4
1.4.	Felügyeleti szervek elérhetősége.....	4
1.5.	Eltérés az Eht. Eszr. rendelkezéseitől .....	6
1.6.	Eltérés a PTK rendelkezéseitől .....	7
1.7.	Az ÁSZF-ben, az egyedi előfizetői szerződésben hivatkozott jogszabályok rövidítése .....	7
1.8.	Fogalmak, definíciók .....	8
1.9.	Előzetes tájékoztatás tartalma .....	8
2.	Az előfizetői Szerződés megkötése és feltételei .....	9
2.1.	Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	9
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	10
2.3.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	10
2.4.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	10
2.5.	mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén az Eszr-ben bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	11
2.6.	Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban .....	11
2.7.	Ráutaló magatartással történő szerződéskötés.....	11
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	11
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	11
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	16
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 .....	16
3.4.	Tájékoztató arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	16
3.5.	A szolgáltató felelősségi határait jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	16
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	16
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 .....	16
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 .....	16
4.3.	Tájékoztató azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	17
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	17
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése .....	17
5.1.	az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei.....	17
5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....	18
5.3.	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	19
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....	19
6.1.	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....	19
6.2.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	20
6.3.	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	21
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	21
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybe vétele .....	22
6.6.	Tájékoztató 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 .....	22
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	23
7.1.	az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, az internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, 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.....	23
7.2.	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	28

7.3.	A kártérítési eljárás szabályai.....	28
7.4.	Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....	29
8.	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	30
8.1.	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	30
8.2.	Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....	31
9.	Az előfizetői szerződés időtartama .....	32
9.1.	Az előfizetői szerződés időtartama .....	32
10.	Adatkezelés, adatbiztonság .....	32
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	32
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	36
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 vonatkozó nyilatkozatok) .....	40
11.1.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat.....	41
12.	Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....	41
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.....	41
12.2.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	42
12.3.	A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	44
12.4.	Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	45
12.5.	Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	46
13.	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	46
13.1.	Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	46
13.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	46
13.3.	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	47
13.4.	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	47
13.5.	Egyéb kötelezettség, felelősség .....	47
14.	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....	47
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 .....	47

#### Mellékletek

1. számú melléklet:	minőségi célértékek
2. számú melléklet:	díjsszabás
3. számú melléklet:	előfizetői nyilatkozat számhordozás igénybevételéhez

## 1. A szolgáltató elérhetősége

### 1.1. A Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

A Szolgáltató neve: H1 Komm Távközlési és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság.  
A Szolgáltató neve röviden: H1 Komm Kft.  
A Szolgáltató székhelye: 1111 Budapest, Bertalan Lajos utca 26. 3. emelet 2.  
A Szolgáltató fióktelepe: 1111 Budapest, Bertalan Lajos utca 26. 3. emelet 2.  
Adószáma: 24336675-2-43  
Cégjegyzékszám: 01-09-172732  
Internetes honlap: [www.h1komm.hu](http://www.h1komm.hu)

### 1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Az ügyfélszolgálat címe: 1111 Budapest, Bertalan Lajos utca 26. 3. emelet 2.  
Nyitva tartás: munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8.00-16.30, munkanapokon pénteken 8.00-15.00  
Telefonszám: 06 1 777 7800  
Telefax: 06 1 777 7878  
E-mail: [info@h1komm.hu](mailto:info@h1komm.hu)  
Honlap: [www.h1komm.hu](http://www.h1komm.hu)

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség

A hibabejelentő címe: 1111 Budapest, Bertalan Lajos utca 26. 3. emelet 2.  
Nyitva tartás: munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8.00-16.30, munkanapokon pénteken 8.00-15.00  
Telefonszám: 06 1 777 7800  
Telefax: 06 1 777 7878  
E-mail: [info@h1komm.hu](mailto:info@h1komm.hu)  
Honlap: [www.h1komm.hu](http://www.h1komm.hu)

### 1.4. Felügyeleti szervek elérhetősége

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

A felügyeleti szervek elérhetősége az alábbi:

#### NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	1133 Budapest Visegrádi u.106.	1376 Budapest Pf.997.	06 1 468 0673	06 1 468 0680	H:8.00-12.00 Sz:13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapest Pf.997.	06 1 468 0500	06 1 468 0500	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda	7624 Pécs Alkotmány u. 53.	7602 Pécs PFÜ Pf.459.	06 72 508 800	06 72 508 808	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen Hatvan u. 43.	4001 Debrecen Pf.230.	06 52 522 122	06 52 417 857	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda	3529 Miskolc Csabai kapu 17.	3501 Miskolc Pf.391.	06 46 555 500	06 46 411 475	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda	6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged Pf.689.	06 62 568 300	06 62 568 368	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni Iroda	9400 Sopron Kóssuth L. u. 26.	9401 Sopron Pf.123.	06 99 518 500	06 99 518 518	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

**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 1 468 0680	<a href="http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu">http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu</a>

**BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK**

Baranya Megyei Békéltető Testület Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefonszám: 06-72-507-154 Levelezési cím: 7635 Pécs, Majorossy I. u. 36. E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu	Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Székhely: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszám:06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523 Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228. E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu; mariann.matyus@bkmkik.hu
Békés Megyei Békéltető Testület Székhely: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszám: 06-66-324-976 Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. E-mail: eva.toth@bmkik.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszám:06-46-501-091;06-46-501-870 Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310. Telefonszám: 06-1-488-2131 Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu	Csongrád Megyei Békéltető Testület Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszám: 06-62-554-250/118 Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Fejér Megyei Békéltető Testület Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszám:06-22-510-310 Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. E-mail: fmkik@fmkik.hu	Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: 06-96-520-217 Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Székhely: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefonszám: 06-52-500-710 Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. E-mail: korosi.vanda@hbikik.hu	Heves Megyei Békéltető Testület Székhely: 3300 Eger, Faiskola út 15. Telefonszám: 06-36-429-612 Levelezési cím: 3301 Eger, Postafiók 440. E-mail: hkik@hkik.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Székhely: 5000 Szolnok, Versegly park 8. III. emelet 305-306. Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570 Levelezési cím: 5000 Szolnok, Versegly park 8. III. emelet 305-306. E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu	Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszám: 06-34-513-027 Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. E-mail: szilvi@kemkik.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület Székhely: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A. Telefonszám: 06-32-520-860 Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A. E-mail: nkik@nkik.hu	Pest Megyei Békéltető Testület Székhely: 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331. Telefonszám: 06-1-269-0703 Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Somogy Megyei Békéltető Testület Székhely: 7400 Kaposvár, Anna u.6. Telefonszám: 06-82-501-026 Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6. E-mail: skik@skik.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszám: 06-42-311-544 Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. E-mail: bekelteto@szabkam.hu
Tolna Megyei Békéltető Testület Székhely: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet Telefonszám: 06-74-411-661 Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet E-mail: kamara@tmkik.hu	Vas Megyei Békéltető Testület Székhely: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszám: 06-94-312-356 Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. E-mail: vmkik@vmkik.hu
Veszprém Megyei Békéltető Testület Székhely: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116. Telefonszám: 06-88-429-008 Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116. E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu	Zala Megyei Békéltető Testület Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. Telefonszám: 06-92-550-513 Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

## 1.5. Eltérés az Eht. és az Eszr. rendelkezéseitől

Az Eszr. 4. §-a alapján az Eht. és az Eszr. előfizetői szerződéssel kapcsolatos szabályaitól a szolgáltató és az előfizető egyező akarattal eltérhetnek az előfizetői szerződésben az Eszr. 4.§ (4) bekezdésében rögzítettek kivételével. Az Eht. és az Eszr. rendelkezéseitől a jelen pontban meghatározottak szerint kívánnak eltérni.

Az előfizető kifejezetten elfogadja, hogy az egyedi előfizetői szerződés az 1.5. pontban írt eltérésekkel kerül megkötésre. Az előfizető elfogadó nyilatkozata hiányában az elfogadással nem érintett jelen pontban meghatározott rendelkezések nem, vagy kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben közös megegyezés alapján rögzítettek szerint kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az eltérő rendelkezés helyett új rendelkezést nem tartalmaz az egyedi előfizetői szerződés, úgy a feleknek (ebben a sorrendben):

- a Szolgáltató hatályos általános szerződési feltételeit,
  - az Eszr-t, vagy
  - az Eht. rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.
- 1.5.1. A szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott kötbérfizetési kötelezettségének nem automatikusan tesz eleget. Az előfizető szolgáltatóhoz bejelentett kötbérigénye alapján kerül sor a jogos kötbérigény megtérítésére az előfizető általi bejelentéstől számított 30 napon belül. (Eltérés az Eszr. 3.§ (4) bekezdésben írtaktól.)
  - 1.5.2. A szerződés határozott időtartama 12 hónapos határozott időtartamnál hosszabb határozott időtartamban is megállapításra kerülhet az egyedi előfizetői szerződésben. (Eltérés az Eht.127.§ (4b) bekezdésében írtaktól. Mikroállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az 1.5.24. pontban írtak alkalmazásával történik az eltérés.)
  - 1.5.3. A szerződés határozott időtartama a határozott időtartam lejártával további határozott időtartammal meghosszabbodhat változatlan feltételek mellett az egyedi előfizetői szerződésben meghatározottak szerint. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) és az Eht. 134.§ (14b) bekezdésében írtaktól.)
  - 1.5.4. A határozatlan időtartamú szerződés helyébe lépő határozatlan időtartamú szerződés esetén alkalmazott díjak nem a határozott időtartamú szerződésben meghatározott kedvezményes díjak, hanem a szerződés tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos ÁSZF mellékletében meghatározott nyilvános díjak, kivéve, ha az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést tartalmaz. Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.)
  - 1.5.5. Előzetes tájékoztatás és a szerződés adatainak összefoglalója nem kerül átadásra az Előfizető részére, (Eltérés az Eht. 127.§. (1a), 129.§ (1a-1c), az Eszr. 5. § (1-7) bekezdésében írtaktól. Mikroállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az 1.5.24. pontban írtak alkalmazásával történik meg az eltérés.)
  - 1.5.6. A határozatlan időtartamú szerződés az előfizető részéről rendes felmondás útján nem azonnali hatállyal, hanem 8 napos felmondási idővel szüntethető meg. (Eltérés az Eht. 134.§ (1) bekezdésében írtaktól.)
  - 1.5.7. Az Előfizető nem kerül külön tájékoztatásra a határozott idő elteltét megelőzően a határozott időtartamú szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásának időpontjáról. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.)
  - 1.5.8. Az 1.5.7. pontban írtakkal összefüggésben az Eszr. 26.§ (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatás – amely kiterjed 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; a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereikhez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira – sem kerül alkalmazásra.
  - 1.5.9. Az előfizetői szerződés a Felek általi aláírás napján lép hatályba. (A 129.§ (1b) bekezdésében írtaktól eltérés.)
  - 1.5.10. Amennyiben a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére műszaki okból nem képes és emiatt az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, úgy a szolgáltatóval szemben a felmondás miatt kötbér nem érvényesíthető az előfizető részéről. (Eltérés az Eszr.8.§ (3) bekezdésében írtaktól.)
  - 1.5.11. Az előfizető nem kerül tájékoztatásra az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül a határozott időtartam lejártának napjáról. (Eltérés az Eszr 25.§ (3) bekezdésében írtaktól)
  - 1.5.12. Az előfizető nem kerül külön tájékoztatásra az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a határozott időtartamú előfizetői szerződés teljes tartalma alatt az előfizetőt minimálisan terhelő költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetén szolgáltatás elemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása nem érinti a szolgáltatónak az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő a határozott időtartamú előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés érvényességét és annak alkalmazhatóságát. (Eltérés az Eszr. 25. § (1) bekezdésében írtaktól.)
  - 1.5.13. Ha az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe és a Szolgáltató szerződésszegő magatartást tanúsít, vagy az Előfizető jogosulttá válik a felmondás gyakorlására, úgy ebben az esetben az Előfizető a teljes szolgáltatáscsomag azon szolgáltatását jogosult felmondani, amely a Szolgáltató szerződésszegésével érintett. (Eltérés az Eht. 134. § (15 b) bekezdésében írtaktól.)
  - 1.5.14. Az ÁSZF-ben meghatározottak bekövetkezte esetén előfizetővel szemben hátrányos jogkövetkezményként alkalmazandó kötbér mértéke az előfizető által kapott kedvezmény és az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mérték. (Eltérés az Eht. 134. § (15a) bekezdésében írtaktól.)
  - 1.5.15. Az ÁSZF-ben meghatározottak bekövetkezte esetén az előfizető nem a teljes szerződést szünteti meg, hanem adott előfizetést, végpontot, csatlakozást, stb. szünteti meg, akkor a megszüntetéssel érintett előfizetés, végpont, csatlakozás vonatkozásában kötbér fizetésére köteles az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékben és módon. (Eltérés az Eht 134. § (15 a, Eszr 26.§ (2) bekezdésében írtaktól.)

- 1.5.16. A hívószám azonosítás szolgáltatás üzleti előfizetők részére a jelen ÁSZF-ben foglalt díjazás mellett kerül biztosításra. (Eltérés az Eht. 149.§ (1) bekezdés b) pontjától.)
- 1.5.17. Az előfizetői szerződés megkötése során a szolgáltató az előfizetőt nem tájékoztatja külön 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. (Eltérés az Eszr. 5.§ (8) és (9) bekezdésétől)
- 1.5.18. Az előfizető 14 napos felmondási idővel gyakorolt azonnali hatályú felmondásáról az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg nem kerül külön tájékoztatásra ezen felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményéről. (Eltérés az Eszr. 9. § (2) bekezdésében írtaktól.)
- 1.5.19. Amennyiben a szolgáltatáscsomag, vagy a szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet hozzáférés szolgáltatást vagy egy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, úgy a szolgáltatáscsomag minden elemére nem kell alkalmazni az Eszr.26.§ (3), (4) és (7)-(9) bekezdéseit. Csak az érintett szolgáltatásra kerülnek alkalmazásra az Eszr 26.§ (3), (4) és (7)-(9) bekezdései. (Eltérés az Eszr. 26. § (11) bekezdésében írtaktól. Mikroállalkozás, kisállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az 1.5.24. pontban írtak alkalmazása mellett.)
- 1.5.20. A szolgáltató az Eht-ban, az Eszr-ben, illetve az ÁSZF-ben meghatározott értesítési kötelezettségének az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői kapcsolattartási e-mail címén is jogosult eleget tenni. (Eltérés az Eszr. 24.§ (2) bekezdésében írtaktól.)
- 1.5.21. A szolgáltató a számlát fő szabályként elektronikus levélben küldi meg az előfizető részére. Az előfizető kifejezett kérése esetén a számla postai úton kézbesíthető. (Eltérés Eszr. 24.§ (1) bekezdésében írtaktól.)
- 1.5.22. A felek rögzítik, hogy eltérnek az Eszr. 11.§ bekezdése szerinti egyedi előfizetői szerződés tartalmi elemeitől.
- 1.5.23. Az Eszr 12.§-ában az egyedi értékhatárról írtak nem kerülnek alkalmazásra. (Mikroállalkozás, kisállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az 1.5.24. pontban írtak alkalmazásával történik az eltérés.)
- 1.5.24. Mikroállalkozás, kisállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az 1.5.10. pontban írtakon túlmenően a jelen pontban meghatározott eltérések alábbiak szerint kerülnek alkalmazásra.  
Az Eht. 127. § (1a) és (4b) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a) - (1c) bekezdésének, valamint az Eszr.5. § (1)-(7) bekezdésének, az Eszr. 12. §-ának, az Eszr. 26. § (11) bekezdéseiben írtaktól történő eltérés alkalmazása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is az egyedi előfizetői szerződésben. Eltéréshez adott kifejezett előfizetői hozzájárulást, az eltérés tartalmát az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

#### 1.6. Eltérés a PTK rendelkezéseitől

Az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető kifejezetten felhívásra kerül az 1.5. pontban írt eltérések alkalmazására. Az előfizető egyedi előfizetői szerződésben tett kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában az elfogadással nem érintett jelen pontban meghatározott rendelkezések nem, vagy kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben közös megegyezés alapján rögzítettek szerint kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az eltérő rendelkezés helyett új rendelkezést nem tartalmaz az egyedi előfizetői szerződés, úgy a PTK. szabályait kell alkalmazni.

- 1.6.1. A szerződő felek az egyedi előfizetői szerződés vonatkozásában nem alkalmazzák a 2013. évi. V. törvény 6:63. § (5) bekezdésében írtakat.
- 1.6.2. A szerződő Felek megállapítják, hogy a szerződéskötést megelőzően és a szerződés megkötése során az irányadó jogszabályok szerinti együttműködési és tájékoztatási kötelezettségüknek teljes mértékben eleget tettek.
- 1.6.3. A kártérítési felelősség vonatkozásában, ideérve a kötbérfizetési kötelezettséget is, felek rögzítik, hogy bármely fél mentesül a felelősség alól, ha úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 1.6.4. A jelen előfizetői szerződésből eredő igények esetében a másik félhez címzett, teljesítésre felhívást tartalmazó fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.
- 1.6.5. Az egyedi előfizetői szerződés, annak mellékletei, az Általános Szerződési Feltételek a szerződés tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozóan valamennyi feltételt teljességében tartalmazzák, a szerződéskötés során tett, jelen szerződésbe (annak mellékleteibe, ÁSZF-be) nem foglalt nyilatkozatok, ajánlatok, kötelezettségvállalások, nem képezik az előfizetői szerződés részét.

#### 1.7. Az ÁSZF-ben, az egyedi előfizetői szerződésben hivatkozott jogszabályok rövidítése

- Akr.: a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet
- Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
- Eszr.: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet
- Eszmr.: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet
- Szhr.: 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól
- Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- Gdpr.: az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

- Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Korm. rendelet: a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
- Minőségir.: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő - követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet
- Mttv.: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény
- Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Kkv tv: A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény
- Bizottság rendelete: az EU 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló minta létrehozásáról.
- TSM rendelet: a nyílt internet-hozzáférésről szóló 2015/2120/EU rendelet.

### 1.8. Fogalmak, definíciók

- **Előfizetői szerződés:** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználó (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.
- **Előfizető:** olyan természetes, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
- **Egyéni Előfizető:** az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. Egyéni előfizetővel új előfizetői szerződést nem köt a szolgáltató.
- **Üzleti Előfizető:** az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást és nem tartozik a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint a kis- és középvállalkozások körébe. Amennyiben üzleti előfizető esetében a szolgáltató adott jogszabályi rendelkezéstől, vagy az általános szerződési feltételektől eltér, úgy az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek miben és hogyan térnek el.
- **Mikrovállalkozás:** a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom. (Az összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.)
- **Kisvállalkozás:** a Kkv. tv. 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom. (Az összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.)
- **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.
- **Előfizetői szolgáltatás:** a nyilvánosan elérhető, a 2003. évi C. törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.
- **Előfizetői szerződés:** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, (továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll. Az előfizető szerződést a szolgáltató köteles úgy kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség követelményének. Az egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozottak vonatkozásában az ÁSZF rendelkezései az irányadók. Az ÁSZF rendelkezései abban az esetben kerülnek alkalmazásra, ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg az egyedi előfizetői szerződésben. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó rendelkezéseket tartalmaznak, úgy ebben az esetben az egyedi előfizetői szerződésben írtakat kell alkalmazni.
- **Előfizetői panasz:** az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.
- **Hibabejelentés:** az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
- **Igény:** az igénylő által az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.
- **Közvetített szolgáltatás:** a szolgáltató által saját nevében vásárolt és az előfizetővel kötött szerződés alapján, a szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, változatlan formában továbbértékesített szolgáltatás vagy áru, termék (így különösen emelt díjas, információs vagy más értéknövelt szolgáltatás, mobil vásárlás, szerencsejáték vagy továbbértékesített termék).
- **Hálózati végpont:** az a fizikai és logikai csatlakozási pont, amelyen keresztül a végfelhasználó hozzáfér vagy hozzáférhet a nyilvános elektronikus hírközlő hálózathoz.
- **ÁSZF:** a szolgáltató jelen általános szerződési feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan előfizetők részére.

### 1.9. Előzetes tájékoztatás tartalma

- a. Az Eszmr-ben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás, az új Hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények, illetve a forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő és az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek internet-hozzáférés szolgáltatásokra gyakorolt hatásáról szóló tájékoztatás az ÁSZF 1. számú mellékletében található meg.



- b. A teljes és naprakész díjszabás, azon belül a díjszomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj, a díjszomban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret összege, a díjszomban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai, az esetleges speciális díjszabás, az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal, továbbá szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjaival kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF 2. számú mellékletében található meg.
- 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, valamint a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó feltételek az ÁSZF 9. pontjában található meg.
- d. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja az ÁSZF 6. pontjában található meg.
- e. A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kompenzáció, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét, az ÁSZF 8. pontjában található meg.
- f. 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, 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 az ÁSZF 4. pontjában található meg.
- g. A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések az ÁSZF 7. pontjában található meg.
- h. 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, valamint az ÁSZF 6. pontjában található meg.
- i. A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek az ÁSZF 3. pontjában található meg.
- j. Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa az ÁSZF 11. pontjában található meg.
- k. A világos, könnyen érthető magyarázat az Előfizető rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférés szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a Szolgáltató által vállalt teljesítménytől az ÁSZF 4. pontjaiban található meg.
- l. 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 – Internet-hozzáférés szolgáltatás kivételével – a Felek megegyezése szerinti Tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja. Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a dokumentumot az Előfizető kérelmére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül Tartós adathordozón évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

## 2. Az előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

A szolgáltatás nyújtásának feltétele előfizetői jogviszony létrejötte. Előfizetői jogviszony a felek között akkor jöhet létre, ha az Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető aláírja és a Szolgáltató számára postai, vagy egyéb elektronikus úton visszajuttatja, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen megköti és annak egy példányát a Szolgáltató aláírt formában az Előfizető számára visszajuttatja.

### 2.1. Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot, igényt (a továbbiakban: ajánlat) a szerződés aláírásával lehet elfogadni. Az ajánlatot az igénylőnek, vagy törvényes képviselőjének (meghatalmazottjának) kell elfogadnia. Az ajánlatot igénylő a Szolgáltatónak címezve visszaküldheti postán, vagy elektronikus úton, illetőleg az ajánlat elfogadása történhet személyesen Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, vagy Szolgáltató kijelölt képviselőjénél. Az ajánlatnak az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2. pontban meghatározott adatokat kell tartalmaznia.

A felek az előfizetői szerződést írásban, vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg. A felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

Az előfizetői szerződés

- jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával,

- írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldésével, illetve a szerződés hozzáférhetővé tételének időpontjában,
- amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalma szerint a következő elemekből áll:

- Előfizetői Adatlap
- Előfizetői Nyilatkozat számhordozás igénybevételéhez és igénybejelentő lap telefonszám-hordozás igénybevételére
- Díjszabás (Tarifatáblázat)

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizetői Adatlapból, Előfizetői Nyilatkozatból és Díjszabásból áll.

Az előfizetői szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből és jelen általános szerződési feltételekből áll.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:

- (a) Az üzleti/intézményi Előfizető cégszerű elnevezése,
- (b) Az üzleti/intézményi Előfizető székhelye,
- (c) Az üzleti/intézményi Előfizető bank/pénzforgalmi számlaszáma,
- (d) Az Előfizető anyja neve (egyéni vállalkozó esetén),
- (f) Az üzleti/intézményi Előfizető cégjegyzékszám, vagy nyilvántartási száma (adószáma),
- (g) Napközbeni elérhetőség (értesítési cím, mobil telefonszám, egyéb telefonszám),
- (h) Kapcsolattartó személy neve, külön megjelölve az értesítési és számlázási kapcsolattartó,
- (i) Számlaküldési cím,
- (j) A szolgáltatás hozzáférési pont pontos címe (telepítési címe).

Az üzleti/intézményi Előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a Szolgáltató számára eredeti, vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

- Cégekivonat hatályos másolata;
- Az aláíró aláírási címpéldánya, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

A fenti adatok, dokumentumok átadásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

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

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése. A Szolgáltató a szolgáltatást üzleti/intézményi Előfizetők számára nyújtja. A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. Az általános szerződési feltételek hatálya kiterjed a szolgáltatóra, és a szolgáltatóval a szolgáltatás igénybe vételére előfizetői jogviszonyba kerülő valamennyi Előfizetőre.

A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl.: műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

Az általános szerződési feltételek és annak mindenkorli módosítása a közzétételkor megjelölt időponttól kezdődően hatályos, és hatályban marad mindaddig, amíg a szolgáltató a szolgáltatás nyújtására jogosult. Az általános szerződési feltételek vonatkoznak a hatályba lépése előtt létrejött előfizetői szerződésekre is. Amennyiben Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az általános szerződési feltételek és annak módosulásai a közzétételkor megjelölt időpontban kiegészítik vagy felváltják a korábban létrejött előfizetői szerződéseket.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult bármikor megtagadni, különösen:

- ha az ajánlat az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a Szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri igénylőt az adatok megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlat Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlat elfogadására vonatkozó időpontnak;
- a Szolgáltató nyilvántartása szerint az igénylőnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az igénylő korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az igénylő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az igénylő nem tudja biztosítani;
- az igénylő ajánlatában a szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentés szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy szerződéskötést követő 15 naptári napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen

általános szerződési feltételek 2.3. pontjában meghatározott teljesítési korlátok és a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 2.3. pontjában rögzített okok miatt nem utasítja el az igény bejelentést - a Szolgáltató köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az igénylő, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja vagy
- ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg, valamint
- ha vis maior, vagy az Igénylő, illetve harmadik személy magatartása (használati, kábel-átvezetési engedély hiánya, társszolgáltató általi létesítés ennél hosszabb idő alatt történik meg) miatt a hálózatra csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

## **2.5. mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén az Eszr-ben bekezdésében meghatározott felmondás feltételei**

A H1 Komm Kft. nem nyújt mobilszolgáltatásokat.

## **2.6. Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban**

Az ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül Szolgáltató elvégzi az ajánlat teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti igénylőt arról, hogy:

- az ajánlatot elfogadja és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, megküldi igénylő részére,
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követő 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 90 napot,
- az ajánlatot elutasítja.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változást, amely a Szolgáltató, vagy az igénylő személyét, adatait érinti, a fél a változás bekövetkeztét követő 8 napon belül írásban köteles bejelenteni a másik félnek.

Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető/igénylő e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

## **2.7. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés**

Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzódnása) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének a napja tekintendő.

Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére valamely okból a szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, a szerződés ráutaló magatartással jön létre a szolgáltatás igénybevételével, illetőleg a számla befizetésével.

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

Előfizető jogosult a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az előfizetői szerződésben foglalt feltételeknek megfelelően, amely feltételeket Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával, vagy a szolgáltatás használatával ráutaló magatartással elfogad.

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

- (a) SZJ 64.20.11.0 - Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás internet hálózat beszédcélú felhasználásával,
- (b) SZJ 64.20.12.1 - Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás internet hálózat beszédcélú felhasználásával;
- (c) SZJ 64.20.12.2 - Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás internet hálózat beszédcélú felhasználásával;
- (d) SZJ 64.20.18.0 - Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása.

(e) Az alábbi szolgáltatások nyújtását vállalja a Szolgáltató:

- ADSL alapú Internet hozzáférés,
- Internet hozzáférés optikai hálózaton,
- bérelt vonali Internet hozzáférés,
- felhő alapú IP alközpont szolgáltatás,
- nomadikus Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás.

A Szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá az alábbi értéknovelt szolgáltatások nyújtását:

- e-mail szolgáltatás;
- domain név szolgáltatás;
- web design;
- mail-relay szolgáltatás;
- csoportos e-mail szolgáltatás;
- tűzfal-szolgáltatás;
- rendszerintegrációs tevékenység;
- vírusszűrés;
- szerverbéreltet co-location szolgáltatáshoz;
- az (e) pontban definiált szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges műszaki berendezések eladása, vagy bérbeadása.

### **3.1.1. Az internet hálózat beszédcélú felhasználásával megvalósuló távbeszélő szolgáltatás**

#### **3.1.1.1. A szolgáltatás leírása**

##### **3.1.1.1.1. Internet hálózat beszédcélú felhasználásával megvalósuló helyhez kötött távbeszélő szolgáltatás**

Az internet hálózat beszédcélú felhasználásával megvalósuló helyhez kötött távbeszélő szolgáltatás az Előfizető telephelye(i) és H1 Komm központi VoIP szervere közötti IP alapú hang technológia segítségével a publikus internet hálózaton keresztül, vagy H1 Komm által biztosított zárt IP alapú adatátviteli rendszerén beszéd információ átvitelét teszi lehetővé a nyilvános telefonhálózatba bekapcsolt földrajzi, vagy nomadikus telefonszámmal rendelkező végpontok, vagy szolgáltatások között. Beszédsávi adatátvitelt megvalósító eszközök (pl.: G3-as telefax, POS terminál, riasztó készülék, kissebességű (max. 9600 bit/s) modem) a szolgáltatással üzemszerűen együttműködnek, de a Szolgáltató a beszédsávi adatkapcsolatokra garanciát nem vállal. Az IP technológia sajátosságai révén létrejövő átviteli késleltetések, a hangkódolási eljárások hatásai eszközfüggőek és a Szolgáltató azokat befolyásolni nem tudja. 9600 bit/s-nál gyorsabb adatkommunikációt biztosító beszédsávi modem jelek és sávon kívüli jelzések átvitelére a szolgáltatás nem alkalmas.

##### **3.1.1.1.2. Internet hálózat beszédcélú felhasználásával megvalósuló helytől független nomadikus távbeszélő szolgáltatás**

Ide tartoznak a mobilitást nem biztosító, de helytől független (nomadikus) használatot (akár különböző hozzáféréseken is) lehetővé tevő nyilvánosan elérhető VoIP alapú telefonszolgáltatások, amelyek a nyilvános Internet hálózaton keresztüli telefonhívások bonyolítására szolgálnak. Az előfizetői hozzáférési pont helye változhat, azaz a szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott hozzáférési ponthoz rendelve.

A szolgáltatás nem helyettesíti a vezetékes (PSTN) vagy helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatást, nem működik áramszünet esetén és a hívások sikeressége és minősége - az Internet hálózat aktuális forgalmi viszonyaitól függően - nem garantált. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az alkalmazott technológiák képességei okozta minőség- vagy működésbeli csökkenésért, illetve a szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges egyéb károkért (elérhetetlenség, adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás).

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

A szolgáltatás az előző 3 bekezdésekben leírtak figyelembe vételével alkalmas a Segélykérő hívások kezdeményezésére.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltatás Előfizetője az Internetre csatlakozva bármely, a Szolgáltató hálózatából elérhető hívásirányba tartozó telefonszámot felhívhasson. A hívásokra érvényes díjszabás az ÁSZF 2. számú mellékletének II. pontjában vagy az Egyedi előfizetői szerződésben található.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizetőnek virtuális telefonszámot vagy a 21-es szolgáltatáskijelölő szám (körzetszám) és 7 számjegyből álló hívószámot biztosít, amelynek segítségével az Előfizető a közcélú telefon- és mobil rádiótelefon hálózatból, más szolgáltató nomadikus telefonszolgáltatásáról felhívható, vagy a virtuális számon a Szolgáltató hálózatán belül elérhető. A 21-es szolgáltatáskijelölő számok a számhordozásra vonatkozó feltételek mellett hordozhatóak.

A hívhatóságot és az Internet hálózatból történő kihívást a Szolgáltató társszolgáltatók szolgáltatásainak felhasználásával biztosítja az előfizetők számára. A szolgáltatás előfizetője azon társszolgáltatók hálózatából hívható, amelyek erre vonatkozóan hálózati szerződést kötnek a Szolgáltatóval.

Az Internet hozzáférést az Előfizető biztosítja, amelyet a Szolgáltatótól is megrendelhet.

A forgalmi és egyéb díjakat előfizetési módon, számla ellenében kell megfizetni. A szolgáltatást a Szolgáltató Magyarország területén nyújtja. A Segélykérő hívások díjmentesek.

### **3.1.1.1.3. Felhő alapú IP alközpont szolgáltatás**

A felhő alapú IP alközpont a hagyományos fizikai telefonközpontok teljes kiváltására alkalmas korszerű megoldás. Egyszeri beruházás nélkül megvalósítja az egyedi igényekhez alkalmazkodó, rugalmasan bővíthető telefon alközponti működést.

A telepített alkalmazást a szolgáltató menedzseli, előfizetői igény esetén a módosítást a szolgáltató végzi el. A szolgáltatás fizikai hozzáférési pontja az előfizetőnél kihelyezett mellékeket jelentő végponti eszközök (router, ATA, VoIP készülék) erre kijelölt portja. Szolgáltató a központ és a kihelyezett mellékek közötti szolgáltatása révén előfizetőnek további szolgáltatásokat nyújthat, melyeket a szolgáltató menedzsel.

Szolgáltató felhő alapú IP alközpont alapszolgáltatásai a következők:

- Mellékezelés - fővonalak mellékekre bontása, a mellékállomásokról való közvetlen fővonalai híváskezdeményezés és a mellékállomások közötti zárt forgalom bonyolítása,
- Hívásátírányítás - mellékre érkező hívások átírányítása megadott telefonszámmra,
- Híváscsoportok - a híváscsoportok segítségével beállítható, hogy egy külső telefonszámról beérkező hívás több, melléken is végződjön. Több felhasználó közös melléke, amelyet ha felhívnak, akkor a hívás minden, a csoportban szereplő felhasználóhoz eljut,
- Hangposta - a hangposta funkció segítségével beállítható, hogy egy mellékre érkező hívást hangüzenet fogadja,

További felhő alapú IP alközpont szolgáltatások:

- Faxból email (Fax to mail) - a beérkező faxhívásokat a rendszer automatikusan emailben továbbítja a beállított címzetteknek,
- emeltszintű szolgáltatások:
  - Alap IVR beállítás és a már beállított IVR módosítása (egyszintű hangbemondásos hívásfogadás, nyomógombos választás adott mellékre),
  - Emeltszintű IVR kialakítása és a már kialakított IVR módosítása – hangbemondásos hívásfogadás és tájékoztatás több szintű menüben (főmenük és almenük kialakítása, nyomógombos beválasztás).

A felhő alapú IP alközpont szolgáltatások igénybe vételének díja az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

### **3.1.1.2. Az előfizetői hozzáférési pont és a csatlakozás módjai**

Az előfizetői hozzáférési pont az Előfizető által meghatározott felszerelési helyen kiépített, helyhez kötött IP alapú adatátviteli szolgáltatásra (hordozó szolgáltatás) kapcsolt hálózat végződtető berendezés Ethernet, analóg, vagy ISDN2 csatlakozása. Az előfizetői hozzáférési pont üzemeltetése a szolgáltató feladata, amely a hordozó szolgáltatásra akkor terjed ki, ha azt az Előfizető részére a H1 Komm nyújtja. A szolgáltatásra vonatkozó hiba akkor tekinthető a Szolgáltató részéről bejelentettnek, ha Előfizető és Szolgáltató megbizonyosodtak a hordozó szolgáltatás hibátlan működéséről. A hordozó szolgáltatás hibáját az arra vonatkozó előfizetői szerződésben foglaltak szerint a hordozó szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatónak kell bejelenteni. A téves bejelentésből adódó többletköltséget a Szolgáltató jogosult az Előfizető felé felszámítani.

Az Előfizető telephelyén a szolgáltatás csatlakoztatása az ott lévő Előfizető tulajdonú eszközhöz (szerverhez, routerhez, vagy a telefon alközpontban lévő kártyára, stb...) Előfizető feladata.

A szolgáltatáshoz a H1 Komm is biztosíthatja a híváskezdeményező berendezést (telefon, speciális adapterek, router, vagy más eszköz), amelynek segítségével Előfizető hívásokat indíthat és fogadhat. Az Előfizetőnél elhelyezésre kerülő eszközre csatlakozhat az Előfizető berendezése (pl. telefonkészülék), vagy a H1 Komm által biztosított IP alapú telefonkészülék használható. Az eszköz analóg (szabványos RJ-11 „telefoncsatlakozó”) interfésze az analóg telefonszolgáltatás átadási pontja, ehhez Előfizető saját tulajdonú vagy bérelt eszköze csatlakozhat. A H1 Komm által nyújtott IP telefonkészülék közvetlenül használható a szolgáltatás igénybevételére. A Szolgáltató VoIP szerverének eléréséhez az előfizetői oldalon csatlakoztatott végberendezésnek a Szolgáltató által megadott felhasználónévvel és jelszóval kell rendelkeznie.

### **3.1.1.3. Előfizető és Szolgáltató feladatai, felelősségei**

Az eszköz áramellátásának biztosítása Előfizető feladata, feltétele a szolgáltatás igénybevételének! Az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás, vagy a hordozó szolgáltatás megszakadása, illetve túlterheltsége esetén, annak időtartama alatt a szolgáltatás nem elérhető és segélykérésre sem alkalmas! Az eszköz biztonságos üzemeltetése – ideértve az esetleges rosszindulatú támadásokat a publikus hálózat felől – Előfizető feladata és felelőssége. H1 Komm minden, az adott címről érkező forgalmat Előfizető forgalmának tekint és ennek megfelelően jár el. H1 Komm ugyanakkor mindent megtesz a gyanús forgalmak detektálása és az esetleges problémák elhárítása érdekében (fraud kezelés).

A megfelelő szolgáltatási minőség és esetleges hibaelhárítás sikeressége érdekében a H1 Komm által telepített eszközök távoli elérését a H1 Komm számára biztosítani kell (felhasználói oldal tűzfalak, routerek, stb. bizonyos konfigurációinak alkalmazása esetén). A szolgáltatás minősége függhet Előfizető által használt hozzáférés vonali vagy összeköttetési paramétereitől.

A telefonszolgáltatás és az egyéb célú adatátviteli szolgáltatások osztoznak az IP adatátviteli szolgáltatás (hordozó szolgáltatás) előfizetői hozzáférési pont által meghatározott adatátviteli sebességen. A Szolgáltató által telepített eszköz konfigurációjában a Szolgáltató arra törekszik, hogy a hangszolgáltatás mindig elsőbbséget élvezzen a párhuzamos adatforgalommal szemben. Ennek feltétele, hogy az Előfizető valamennyi adatforgalmát a Szolgáltató által telepített eszközön keresztül irányítsa, a hordozó

szolgáltatásra közvetlen csatlakozást ne valósítson meg (a Szolgáltatóval előre egyeztetett, a hálózat kialakításánál figyelembe vett esetek kivételével).

Az előfizetői végberendezésen tárolt felhasználói adatok védelme az Előfizető feladata. Az előfizető számára felrögzíthető ok miatt bekövetkező esetleges visszaélésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

#### **3.1.1.4. A szolgáltatás hordozó szolgáltatására vonatkozó speciális szabályok**

Az internet hálózat beszédcélú felhasználásával megvalósuló távbeszélő szolgáltatást Szolgáltató üzleti Előfizetőknek nyújtja, kizárólag Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése útján.

A helyhez kötött IP alapú adatátviteli szolgáltatást az Előfizető biztosítja, amelyet a Szolgáltatótól, vagy más hírközlési szolgáltatótól is megrendelhet. Az Előfizető a teljes rendelkezésre álló sebességet képes felhasználni a hívásai kezelésére. Egy időben maximum annyian beszélhetnek az adott vonalon, amennyi a rendelkezésre álló le- és feltöltési sebesség alapján engedélyezett. Egy hanghívás le- és feltöltési sebességigénye hozzávetőlegesen 40 kbit/s, faxhívás esetén körülbelül 80 kbit/s. Bérelt vonali jellegű (MLLI, IPVPN vagy L2VPN) hordozó szolgáltatás esetén az Előfizető megszabhatja, hogy mekkora sebességet használhat fel a Szolgáltató az egyidejű hívások kezelésére. Amennyiben a külső hordozó szolgáltatás üzemeltetéséhez PPPoE kapcsolat szükséges, az Előfizető hozzájárulásával, valamint a felhasználói azonosítók átadásával biztosítja, hogy a kapcsolatot a Szolgáltató által telepített eszköz kezelje.

Amennyiben a hordozó szolgáltatás nem rendelkezik állandó (fix) IP címmel, a Szolgáltató a hálózat végződtető berendezés folyamatos elérhetőségét az IP cím lekérdezése útján biztosítja.

Hordozó szolgáltatás, belső hálózat jellemzőinek Előfizető, vagy a vele szerződéses viszonyban álló szolgáltatója általi megváltoztatása kihatással lehet az azon nyújtott Szolgáltatásra, ezért az Előfizető azt köteles a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetni vagy bejelenteni. Az egyeztetés elmaradásából eredő hibás teljesítés esetén a Szolgáltató a szolgáltatásminőségi célértékekre vonatkozó, valamint a Szolgáltatás esetleges elérhetetlenségéből adódó felelősséget elhárítja. A hordozó szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszüntetése egyben a telefonszolgáltatás egyidejű – Előfizető érdekkörében megvalósuló - megszűnését eredményezi.

Az Előfizető felelőssége meghatározni az előfizetői hozzáférési pontokon általa egy időben kezelni kívánt forgalom mértékét (indított és fogadott hívások egyidejű maximális száma), és a hordozó szolgáltatás megrendelési paramétereit a fent ismertetetteknek megfelelően kialakítani. Amennyiben egy hívás sebességigénye meghaladja a rendelkezésre álló adatátviteli sebességet, a vonal túlterheltsége miatt nem lehet újabb hívást kezdeményezni vagy fogadni. A túlterhelésből eredő esetleges károkért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

A hordozó szolgáltatás és a hálózat végződtető berendezés közötti, valamint a telefonkészülékek csatlakozási pontjait összekötő belső hálózat kiépítéséért és üzemeltetéséért az Előfizető felelős.

A H1 Komm vagy a saját számmezőjéből jelöl ki telefonszámot Előfizető részére, vagy Előfizető által a korábbi telefonszolgáltatónál használt telefonszámok használatát (telefonszám-hordozhatóság) biztosítja.

A tudakozó és a díjmentes segélykérő hívásokat a szolgáltató a szolgáltatásán lehetővé teszi.

Az előfizető készülékén hívószám kijelzés megjelenítése a műszaki megvalósíthatóságtól függ.

#### **3.1.2. Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatás**

Internet hozzáférési szolgáltatás bérelt vonalon keresztül

A bérelt vonali Internet szolgáltatás időben állandó Internet hozzáférést biztosít bérelt vonali hírközlési csatornán. A bérelt vonali Internet szolgáltatás maximális sávszélessége a hírközlési csatorna maximális sávszélessége.

A szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető részéről nincs mód.

Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) szolgáltatással

Az ADSL szolgáltatás a meglévő, a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít az internet elérése céljából. A nagysebességű ADSL adatkapcsolat és nem szükségszerűen, de feltételezhetően a vele párhuzamosan ugyanazon a vonalon élő távbeszélő szolgáltatás egyidejű zavarmentes nyújtása érdekében mind a végfelhasználói oldalon, mind pedig a helyi központ/kihelyezett fokozat oldalon hozzáféréseknél egy-egy leválasztó szűrőre van szükség. Az ADSL Szolgáltatás keretében Előfizető harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltató (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) ADSL szolgáltatás nyújtására műszakilag alkalmas helyi előfizetői hurokján kialakított Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül csatlakozik Szolgáltató központjához, amely az Előfizető által indított forgalmat az internetre továbbítja. Szolgáltató Előfizető számára az ADSL Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését Szolgáltató harmadik személy helyhez kötött telefonhálózattal rendelkező elektronikus hírközlési szolgáltatóval (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató), mint teljesítési segédjével kötött nagykereskedelmi szerződés alapján biztosítja. Előfizető az Előfizetői Szerződésben megválaszthatja, hogy a Szolgáltató biztosítsa az ADSL Szolgáltatáshoz szükséges hálózati leválasztó szűrőt (splittert) és a hálózat végződtető berendezést (ADSL modemet) és ezen eszközök helyszíni telepítését vagy ezekről Előfizető gondoskodik. Előfizető az ADSL Szolgáltatást az Előfizetői Hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást a végberendezésen futó kliens program vagy útválasztó (router) biztosítja. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához Előfizetői Azonosító (felhasználónév) és jelszó megadása szükséges.

Nomadikus Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás

A szolgáltatás igénybe vételéhez egy, a Szolgáltató által biztosított internet elérést biztosító router Előfizetőhöz történő kihelyezésére van szükség, amely routeren keresztül Előfizető elérheti a nyilvános internetet. A szolgáltatás nem működik áramszünet esetén. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához Előfizetői Azonosító (felhasználónév) és jelszó megadása szükséges.

Az érvényes díjszabás az ÁSZF 2. számú mellékletének II. pontjában vagy az Egyedi előfizetői szerződésben található.

Az előfizetői hozzáférési pont helye változhat, azaz a szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott hozzáférési ponthoz rendelve. A forgalmi, havi és egyéb díjakat előfizetéses módon, számla ellenében kell megfizetni.

**Kábeltelevíziós hálózati internet szolgáltatás**

A kábeltelevíziós hálózat alapú alapsomagok szélessávú internet hozzáférési lehetőséget nyújtanak az Előfizető számára. Az Előfizetői szolgáltatási-hozzáférési pont az Előfizetőnél elhelyezett végberendezéssel (kábelmodem) kerül kiépítésre. Szolgáltató Előfizető számára a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését Szolgáltató harmadik személy helyhez kötött telefonhálózattal rendelkező elektronikus hírközlési szolgáltatóval (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató), mint teljesítési segédjével kötött nagykereskedelmi szerződés alapján biztosítja.

A végberendezést vagy az elosztó eszközt a Szolgáltató biztosítja és a Szolgáltató tulajdonát képezi. A végberendezés normál hálózati tápellátást igényel (230V), amelyet az Előfizetőnek kell biztosítani. A végberendezés átadásakor a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott mértékű kártérítési díjjal megegyező összegű óvadékot kérhet. Az óvadékból a szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni, - ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is- illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló előfizetői szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül – ide nem értve a rendeltetésszerű használatból járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja. Amennyiben óvadék fizetésére nem kerül sor az Előfizető részéről, az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által számára ingyenesen rendelkezésre bocsátott és a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket a szerződés megszűntét követően a Szolgáltató jogosult visszavételezni, amely esetben az Előfizető azonnal, hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy köteles a Szolgáltatót ért kár megtérítésére. A Szolgáltató által végzett létesítést követően, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges végberendezés(ek) konfigurációját Előfizető nem jogosult megváltoztatni. Az Előfizető által történő módosításból eredő esetleges károkról, a Szolgáltatásban bekövetkező kiesésért Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltatás helyreállításáért Szolgáltató jogosult hibaelhárítási díjat felszámolni.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. Az Előfizető felel az előfizetői hozzáférési pont utáni, saját vagy harmadik fél tulajdonában lévő hálózatrész (CAT5 UTP kábelezés, kábelezést helyettesítő eszköz stb.), illetve hálózati eszköz (számítógép, router, WiFi stb.) Internet szolgáltatás igénybevételére való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett hálózat, vagy eszköz műszaki alkalmatlansága miatt a Szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, a bekövetkező kiesésért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### **3.1.3. Hívástípusok, szolgáltatások**

Hívás: nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás. A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

#### **3.1.3.1. Helyi hívás**

Azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő különböző települések telefon-állomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

#### **3.1.3.2. Belföldi távolsági hívás**

Két különböző földrajzi számozási terület telefonállomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefon-kapcsolat. A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtéttel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

#### **3.1.3.3. Nemzetközi hívás**

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (előfizetői hozzáférési pont) közötti telefon kapcsolat. A hívást az ANFT-ben megadott módon a nemzetközi előtéttel (00) és a nemzetközi számmal (ország-hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

#### **3.1.3.4. Belföldi mobil hívás**

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat. A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtéttel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

#### **3.1.3.5. Helytől független (nomadikus) számok hívása**

21-es előhívó számok hívásával elérhető nem helyhez kötött telefonszolgáltatás. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

#### **3.1.3.6. Emelt díjas számok hívása**

A szolgáltatás a belföldi előfizetők vagy felhasználók számára, megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

Emelt díjas szolgáltatás: olyan szolgáltatás, amely a Szolgáltató Előfizetői számára a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózathoz tartozó információkat, tartalmat nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé emelt díjas indított hívás útján. Az emelt díjas szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

Az Emelt díjas szolgáltatásoknak Előfizető általi írásbeli kérésének tiltására illetve aktiválására a beérkezéstől számított 48 órán belül kerül sor. Az Emelt díjas szolgáltatások tiltása és az aktiválás lehetősége díjmentesen biztosított. Tekintve, hogy az emelt díjas szolgáltatás a tartalom díját is magában foglalja, díjai a normál díjknál magasabbak, számmegzőként eltérőek. A szolgáltatások díjkategóriái a Szolgáltató Díjszabásában megtalálhatóak. A harmadik felek által nyújtott szolgáltatások tartalmáért a Szolgáltató nem felel, mivel szerepe a szolgáltatás biztosításához csupán hálózatának rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki. Az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználóval, a tartalommal kapcsolatos panaszait az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználó köteles kivizsgálni.

### **3.1.3.7. Tudakozó és a díjmentes segélykérő hívások**

A tudakozó és a díjmentes segélykérő hívásokat a szolgáltató a szolgáltatásán lehetővé teszi.

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

A H1 Komm szolgáltatásait Előfizető Magyarországon területén veheti igénybe.

### **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**

Szolgáltató Előfizető részére biztosítja a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségét még akkor is, ha valamely okból korlátozza Előfizető részére a szolgáltatás igénybevételét.

Amennyiben H1 Komm a belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató, úgy köteles ingyenesen biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeltetben meghatározott hívószámokon keresztül (ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is) a segélyhívó szolgálatok elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

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

A H1 Komm nem nyújt egyetemes szolgáltatást.

### **3.5. A Szolgáltató felelősségi határait jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Az előfizetői hozzáférési pont a hálózat részét képező azon fizikai, vagy logikai kapcsolódási pont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai vagy logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

Telefon szolgáltatás esetén ez a Szolgáltató által kiépített hálózat végén található RJ11-es csatlakozó, valamint ISDN szolgáltatás esetén az RJ 45 jelű csatlakozó.

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

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

A szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás előfizetőjének elégedettségi fokát meghatározza. A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen általános szerződési feltételeiben vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek, végső soron igénybe nem vehetőnek minősül.

A Szolgáltató hálózati szolgáltatásminőségi célértékeit az általános szerződési feltételek 1. számú melléklete tartalmazza és az Eszmr. alapján kerültek kialakításra.

### **4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomérést, 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 a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.

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

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

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 5.1.2. (b) pontja szerint Előfizető értesítése mellett szüneteltetheti, vagy a jelen általános szerződési feltételek 5.2. (a)-(b) és (d)-(e) pontja szerint Előfizető értesítése mellett korlátozhatja a szolgáltatás igénybe vételét.

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

Az Előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

- nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; és
- rendelkezik megfelelőség-tanúsítással.

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot annak karbantartása és épségének megőrzése végett ellenőrizni, a hálózatra csatlakoztatott végberendezésekkel együtt. Ha a Szolgáltató az ellenőrzése során hiányosságokat, a hálózat működését veszélyeztető, megfelelőségi jelzéssel el nem látott végberendezést vagy nem szabályos működtetést tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a szerződésesszögő magatartás 15 napon belül megszüntetésére, a végberendezés üzemen kívül helyezésére.

Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést korlátozhatja vagy felmondhatja.

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

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

Előfizető tulajdonú végberendezés biztonságos üzemeltetése – ideértve az esetleges rosszindulatú támadásokat a publikus hálózat felől – Előfizető feladata és felelőssége.

## **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**

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior) is.

#### **5.1.1. Szüneteltetés az Előfizető kérésére, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés**

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott időtartamú, vagy hűségidővel rendelkező szerződéseknél sem zárja ki (amennyiben ezt az adott szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik), ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama, vagy hűségideje a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szüneteltetést Előfizető írásban kérheti Szolgáltatótól.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott havi előfizetői díj, vagy - amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja – a havi vállalt forgalom alapján megállapított díj 50%-át fizetni.

A szüneteltetés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. A szüneteltetés időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szünetelés meghosszabbítása) nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban - vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – a szolgáltatást visszakapcsolja.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató egyszeri kiszállási díjat és óradíjat számít fel.

### **5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés**

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- (a) az Előfizető a szünetelést legalább tizenöt 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 egy 1 napot nem haladhatja meg;
- (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vismajor) esetén,
- (c) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terror elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető a szüneteltetés 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 major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Előfizető elleni felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató részére a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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, amelyek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását, illetve minőségének romlását okozza vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- (a) normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- (b) beruházási fejlesztési tevékenység;
- (c) szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- (d) szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- (a) előfizetői végpont; végponti eszköz karbantartása; végponti eszköz csere;
- (b) szoftver frissítés; szoftver csere; adatbázis karbantartása; átterhelés; bővítés; csere;
- (c) karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szüneteltetés díjait a díjszabásról szóló 2. számú melléklet tartalmazza.

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

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított, vagy az előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, 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 rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- (b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - fizetési 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 adatmennyiséget.
- (e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

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

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának megszüntetéséért ügyviteli és adminisztrációs díjként a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű visszakapcsolási díjat számíthat fel.

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.

Internethálózat beszédcélú felhasználásával nyújtott telefonszolgáltatás biztosítása esetén - a nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt - a hordozó szolgáltatás szüneteltetése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó rendszerek folyamatos működése. A hordozó szolgáltatás szüneteltetéséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

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

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

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

Az Előfizető, vagy Előfizető érdekkörében eljáró más személy az észlelt hibát, vagy a működésképtelenséget bejelentheti

- a Szolgáltató ügyfélszolgálatán,
- a Szolgáltató hibabejelentőjén,
- levélben, vagy egyéb elektronikus elérhetőségen.

A hibabejelentő címe: 1111 Budapest, Bertalan Lajos utca 26. 3. emelet 2.

Nyitva tartás: munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8.00-16.30, munkanapokon pénteken 8.00-15.00

Telefonszám: 06 1 777 7800

Telefax: 06 1 777 7878

E-mail: [info@h1komm.hu](mailto:info@h1komm.hu)

Honlap: [www.h1komm.hu](http://www.h1komm.hu)

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként Előfizető vállalja, hogy Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltatás nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

- a) A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:
  - az előfizetői azonosítót;
  - az előfizetői hívószámot;
  - a hibajelenség leírását;
  - a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
  - a hiba okát;
  - a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
  - az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a hiba elhárításának módjáról, időpontjáról, eredményéről (eredménytelenségéről és annak okáról) történő értesítések módját és időpontját.
- b) A Szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíti arról, hogy:

- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton, vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
  - a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
- c) Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.
- d) A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítja. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.
- e) A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.
- f) 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 az Eszr. 22. §. (1) 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 az Eszr. 22. §. (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- g) Ha a kivizsgálás, vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- h) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.
- i) A Szolgáltató a hiba elhárítását követően legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- j) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.
- k) A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

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

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz fordulhat.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közizlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

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

#### **- Hibás teljesítés**

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti.

#### **- Kártérítés**

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

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

#### **6.3.1. Díjreklamáció intézése**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 munkanapon belül megvizsgálja.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá 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. A számlakifogás, díjreklamáció azonban nem halasztó hatályú a lejárt határidejű számla kiegyenlítésére nézve.

E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az Előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül bírósághoz fordulhat. Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni, vagy postai úton megküldeni.

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. A Szolgáltató az Előfizető kérésére biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

#### **6.3.2. Kötbérfizetés intézése**

Az Előfizetőt az Eszr. alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

#### **6.3.3. Kártérítési igények intézése**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

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

#### **6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot, valamint hibabejelentő szolgálatot működtet.

Szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, reklamációs ügyek esetén:

Nyitva tartás: munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8.00-16.30, munkanapokon pénteken 8.00-15.00

Telefonszám: 06 1 777 7800

Telefax: 06 1 777 7878

E-mail: [info@h1komm.hu](mailto:info@h1komm.hu)

Honlap: [www.h1komm.hu](http://www.h1komm.hu)

Az Előfizetők Szolgáltató által vállalt kiszolgálási idejét a 1. számú melléklet tartalmazza.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

#### **6.4.2. A panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

Ha előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Szolgáltató a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről Előfizetőt értesíti.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyet a Fogyasztóvédelmi Törvény alapján 5 évig visszakereshető módon megőrzi. A készített hangfelvétel:

- érintett Előfizető általi visszahallgathatóságát a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében előzetes bejelentés alapján a lehetővé teszi,
- az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető részére másolati példányban rendelkezésre bocsátja.

A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a bejelentőt a telefonos ügyintézés során tájékoztatja.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybe vétele**

Szolgáltató telefonszolgálatát igénybevételeivel és az interneten keresztül biztosítja az Országos Tudakozószolgálat elérését.

#### **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**

##### **6.6.1. Hibás teljesítés**

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti.

##### **6.6.2. Kártérítés**

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

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

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu); központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800). A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.

A gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).

Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Előfizető panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat (honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu); cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100).

Előfizető a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141, honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu)).

A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás 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: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu)

A helyi bíróságok hatáskörébe utalt esetekben a Szolgáltató székhelye szerinti polgári bírósághoz. (Budai Központi Kerületi Bíróság; cím: 1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.; telefon: 06 1 391 4930)

A felsorolt szervek regionális és megyei szervezeteinek felsorolása és elérhetősége a jelen általános szerződési feltételek 1.4. pontjában kerültek feltüntetésre.

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

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól vesz igénybe, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható, a számlák aláírás nélkül is érvényesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak a következő csoportokba foglalhatóak:

- egyszeri (kapcsolódó) díjak;
- rendszeres (havi) és forgalmi díjak (másodperc, perc, illetve hívás alapú);
- kapcsolási díjak.

Az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, valamint a kapcsolási díjak mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

**7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, az internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, 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**

Az egyszeri díjak mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

#### **7.1.1.1. Belépési díj**

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj. Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy hálózati kiépítése és/vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki. Belépési díj fizetendő továbbá, amennyiben a Szolgáltató a már kiépült előfizetői hozzáférési ponton új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, a szolgáltatás aktiválásával, indításával kapcsolatos adminisztratív és egyéb teendők után.

#### **7.1.1.2. Visszakapcsolási díj**

A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatás ismételt aktiválása esetén fizetendő díj. Amennyiben a szolgáltatás Előfizető kérésére szünetel, úgy a Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén akkor számít fel visszakapcsolási díjat, ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges.

#### **7.1.1.3. Korlátozás feloldási díj**

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtartozása miatt került sor, az Előfizető korlátozás feloldási díj fizetésére köteles.

#### **7.1.1.4. Fizetési felszólítás díja**

A Szolgáltató jogosult Előfizető késedelmes számla megfizetéséből származó költségeit az előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni. Ezek lehetnek tértivevényes levéllel történő felszólítás és a tértivevényes levélben történő felmondás díjszabásában közzétett költsége.

#### **7.1.1.5. Áthelyezési díj**

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található, az áthelyezésért a Szolgáltató áthelyezési díjat számít fel.

#### **7.1.1.6. Kiszállási díj**

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.).

#### **7.1.1.7. Átírási díj, az előfizető adataiban bekövetkező változások átvezetéséért fizetendő díj**

Átírási díj az Előfizető személyében jogutódlás miatti változás esetén, az előfizetői szerződés átírásáért fizetendő díj.

Az előfizető adataiban bekövetkező változások átvezetéséért fizetendő díj az Előfizető azonosítására szolgáló adatokban az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül bekövetkező változás átvezetése után fizetendő díj.

#### **7.1.1.8. Csomagmódosítási díj**

Naptári évenként több mint egy alkalommal, valamint határozott időtartamú szerződés esetében előfizetői kérésre történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg.

#### **7.1.1.9. Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja**

Részletfizetési igény engedélyezése esetén az Előfizető a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű adminisztrációs díjat köteles megfizetni, amelyet Előfizető az első részlet megfizetésével egyidejűleg köteles megfizetni.

#### **7.1.1.10. Számlamásolat díja**

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a 2. számú mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

#### **7.1.1.11. Kártérítési díj**

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása, mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll. Utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltér.

#### **7.1.1.12. Számla minimum összege**

Szolgáltató adminisztrációs díjként számla minimum összeget határoz meg, amelyet előfizetőnek a szerződés érvényességi ideje alatt minimálisan meg kell fizetnie számlázási időszakonként, mint a számla előállításának, postázásának költségét.

#### **7.1.1.13. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételehez hírközlési berendezésnek az előfizetői hozzáférési pontra történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az előfizetés időtartamára az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az adott eszköz a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, az eszköz tulajdonjoga nem száll át az előfizetőre. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékául a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezésre óvadékot kérhet az előfizetőtől.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, - a visszaszolgáltatástól számított 30 napon belül - kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza. Ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. A berendezés visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő lehet.

Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül - ide nem értve a rendeltetésszerű használatból járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja.

#### **7.1.1.14. Hordozott szám beállítás szolgáltatási díja**



Az átadó Szolgáltató hálózatából elhordozott földrajzi számok esetén a hordozásonkénti egyszeri díj, ahol beállítás alatt az előfizető 1 (egy) kapcsolási számának beállítását kell érteni. Amennyiben Előfizető által ISDN2 – ISDN 30 előfizetés keretében használt számblokk hordozására kerül sor, a díjat számblokkonként kell megfizetni.

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

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos, a forgalomtól nem függő mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, amely díj magában foglalja a szolgáltatás rendelkezésre-állásának, illetve a rendszerüzemeltetés, karbantartás díját is.

Az Előfizető havi díjat és forgalmi díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 2. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az általános szerződési feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

A díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

Az előfizetési díj megfizetésén felül az Előfizető a hívás kezdeményezésével automatikusan vállalja a beszélgetési (forgalmi) díj utólagos megfizetését.

A kapcsolási díj időalapú díjazásnál a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés sikeres megvalósításáért és bontásáért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként felszámítható díj (Ft/hívás).

A kiegészítő percdíj Előfizető hívószámáról indított hívás esetén megkezdett percenként kerül felszámításra.

#### **7.1.3. Díjazási időszakok**

Csúcsidőszak: munkanapokon 7:00 – 18:00 óra között.  
Csúcsidőszakon kívül: minden egyéb időben.

A csúcsidőszakban kezdeményezett, de a csúcsidőszakon kívüli időszakban befejezett, vagy a csúcsidőszakon kívüli időszakban kezdeményezett, de a csúcsidőszakban befejezett hívások a Szolgáltató által, az időhatárok szerint megbontásra kerülnek.

#### **7.1.4. Díjcsomagok**

A szolgáltatás jelen általános szerződési feltételekben meghatározott általános szabályok szerint, a 2. számú mellékletben meghatározott szolgáltatási díjak ellenében vehető igénybe. Az Előfizető egy időben csak egy díjcsomagot vehet igénybe. A Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételéhez az előfizetőnek díjcsomagot kell választania.

#### **7.1.5. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak**

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodás, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségét az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A Szolgáltató ebben az esetben a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat és javítási díjat számít fel Előfizető részére.

#### **7.1.6. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések**

A feltételhez kötött kedvezmény (a továbbiakban: akció) keretében kínált díjcsomagok csak Egyedi Előfizetői Szerződés keretében kerülhetnek megkötésre, amely Egyedi Előfizetői Szerződések részletesen tartalmazzák a nyújtott kedvezményeket, a minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó rendelkezéseket.

A szolgáltató által meghirdetett akció csak az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időtartamon belül vehető igénybe, amely határozott időtartam lejáratát megelőzően Szolgáltató (Előfizető egyidejű értesítése mellett) jogosult az akcióban megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejáratára módosítani a szerződést. Ebben az esetben Szolgáltató értesítése tartalmazza az új szerződés díjait és egyéb feltételeit, amely igénybe vételével kapcsolatban Előfizető az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül nyilatkozhat. Abban az esetben, ha Előfizető nem nyilatkozik és a szolgáltatást igénybe veszi a korábbi szerződés határozott időtartamát követően, úgy a Szolgáltató által felajánlott szerződés az értesítésben közölt feltételekkel életbe lép. Ezen feltételt csak akkor alkalmazhatja Szolgáltató, ha arról az Egyedi Előfizető Szerződésben Előfizetővel közös megegyezéssel megállapodnak. Amennyiben Előfizető úgy nyilatkozik, hogy a felajánlott szerződést nem kívánja igénybe venni, úgy Szolgáltató a felmondásra vonatkozó szabályok szerint jár el. A Szolgáltató akció lejáratára történő szerződésmódosítása nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak, mivel az akció feltételek az Egyedi Előfizetői Szerződésben közös megegyezéssel kerültek rögzítésre.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását akció keretében veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya lépésétől számított, és a Szolgáltató által megjelölt határozott

időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, megszüntetésre, vagy megszüntetésre, illetőleg az Előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező Szolgáltató oldali szerződés felmondás is.

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

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

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az Előfizető jogosult.

### **Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

A Szolgáltatónak jogában áll az általános szerződési feltételek rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők, vagy azok egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő akciókat szervezni. A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az általános szerződési feltételek rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére azonban összességében előnyösen - határozza meg.

Az akciós feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az általános szerződési feltételekbe beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az általános szerződési feltételek módosításának szabályainak megfelelően közzétenni.

Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetések a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell.

A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb díj, díjkülönbözlet vagy díjarány alkalmazása,
- egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- egyéb díjkedvezmény,
- hűségjutalom,
- ajándéksorsolás,
- egyébek.

Akció keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől eltérő nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy az akció keretében esetenként vállalt hűség-megállapodást megszegi. A Szolgáltató ezen előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést, amennyiben ebben megegyeznek a felek, az általános szerződési feltételeknek megfelelően módosítják, ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

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

### **7.1.7.1. A szerződés megszűnése alkalmával esedékessé váló díjak**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést előfizető 8 napos felmondási határidővel jogosult bármikor, minden további jogkövetkezmény nélkül felmondani.

A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az előfizetői szerződésben, így különösen az általános szerződési feltételekben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhével mondhatja fel.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képez eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Az előfizetői szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén a szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

### **7.1.7.2. A szerződés szüneteltetése alkalmával esedékessé váló díjak**

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.7.3. A szerződés módosításával esedékessé váló díjak**

Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása.

#### **7.1.7.4. A szerződés korlátozásával esedékessé váló díjak**

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

#### **7.1.8. A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződés megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni.

Amennyiben Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített mértékben. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

#### **7.1.9. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége**

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen általános szerződési feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik és a tárgyható első napjától a tárgyható utolsó napjáig terjedő időszakra terjed ki.

#### **7.1.10. Számlamelléklet, hívásrészletező**

**Számlamelléklet**

A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat a következőkben meghatározott bontásban köteles feltüntetni: a számlamellékletben a telefonszolgáltató az Előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött Szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni, továbbá köteles feltüntetni a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.

**Hívásrészletező**

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

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

A hívásrészletező elektronikus úton történő kézbesítése eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető díjmentesen.

#### **7.1.11. A számlák kézbesítésének időpontja**

A Szolgáltató a számlákat az Előfizető számára a tárgyható utolsó napját követő 10. napig megküldi.

Amennyiben az Előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a Szolgáltatótól, úgy azt az ügyfélszolgálati hívószámokon köteles bejelenteni.

#### **7.1.12. Késedelmi kamat**

Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti meg.

A késedelmi kamat mértékét a Ptk. szabályozza

.

#### **7.1.13. Elektronikus számlaküldés**

Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani. A Szolgáltató ebben az esetben Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Előfizető az elektronikus számlaküldési mód választásáról

- az új előfizetői szerződés elfogadásakor,
- szerződéssel rendelkező Előfizető az érvényben lévő Egyedi Előfizetői Szerződés ez irányú módosításával
- nyilatkozhat.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a hozzájáruló nyilatkozata alapján a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a nyújtott szolgáltatásról kiállított számlát az előfizetői szerződésre vonatkozóan már nem papír alapon, hanem elektronikus formában és elektronikus úton teszi elérhetővé az Előfizető részére.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számlát a Szolgáltatótól a nyilatkozatában általa közölt e-mail címre kapja meg. A kiállított számla megküldésével a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel beállnak. A kiküldést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett fizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató felé az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételekben a számlaküldés hiányának jelzésére nyitva álló határidőben, ha ugyanezen általános szerződési feltételekben meghatározott számlázási határidő elteltéig nem érkezik számla a Szolgáltatótól.

A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az Eht-ban, illetve az Eszr-ben foglalt tájékoztatási, illetve értesítési kötelezettségének az elektronikus számlában, illetve az ahhoz csatolt tájékoztatóban, vagy az értesítő e-mailben is eleget tehet, illetve az Előfizető adatkezelési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően további információkat is eljuttathat az Előfizetőnek.

Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz átutalási megbízást (sárga postai csekk) a Szolgáltató (Számlakibocsátó) nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás) köteles kiegyenlíteni.

Amennyiben Előfizető az elektronikus számlával kapcsolatos nyilatkozatát visszavonja, Szolgáltató (Számlakibocsátó) köteles papíralapú számlát küldeni az Előfizetőnek. Abban az esetben, ha Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor az elektronikus számla befogadása tekintetében Előfizető részére határozott idejű előfizetői szerződés keretében kedvezményt biztosított és ezen határozott idő lejáratá előtt Előfizető elektronikus számla befogadásáról szóló nyilatkozatát visszavonja, úgy Szolgáltató jogosult Előfizető részére nyilatkozata alapján nyújtott kedvezmények egy összegű visszatérítésére kötelezni Előfizetőt.

Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról (így különösen, az elektronikus számla fogadására szolgáló e-mail cím megváltozásáról) a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül köteles tájékoztatni. A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az adatok megváltozására vonatkozó Előfizetői bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését az Előfizetőtől követelheti.

Amennyiben Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató (Számlakibocsátó) részéről történő visszaigazolástól hatályos, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, amelytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát tud Előfizető részére küldeni. Ezen időszak kezdő dátuma azonban nem lehet több, mint a nyilatkozat visszavonásától és Szolgáltatóhoz való eljuttatásától számított 60 nap.

Amennyiben Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, Előfizetőnek kell eleget tennie a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásának.

## **7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések**

A számla összegét a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig kell kiegyenlíteni.

A számla kiegyenlítése történhet:

- készpénz-átutalási megbízással,
- pénzügyintézetben keresztüli átutalással,
- csoportos beszedési megbízással.

Előfizető a szerződési dokumentumok kitöltésével egy időben dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának módosítása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen, vagy írásban (levélben, elektronikus levélben, faxon).

Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás és csoportos beszedési megbízás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik.

Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkori általános szerződési feltételeiben, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapdíjelemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg után fizetendő jutalék díjelemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja is meghatározásra kerül. A díjat jelen általános szerződési feltételek 2. számú melléklete is tartalmazza.

A pénzügyintézetben keresztüli készpénzben történő befizetésnek nincs külön díja.

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

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató 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. Továbbá nem téríti meg a szolgáltató Előfizető részére az olyan kárt, amely előfizető harmadik személlyel szemben fennálló szerződéses kötelezettségéből ered.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be. A kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét. A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

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

A kötbér megfizetésén túlmenően a Szolgáltató nem vállal semminemű egyéb anyagi felelősséget (elmaradt haszon, egyéb felmerült költségek, stb.) a szolgáltatás kiesése miatt.

##### **7.4.1. Szolgáltatás nyújtásának Késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér**

Amennyiben az szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott létesítési határidőt olyan okból, amelyért felelős elmulasztja, úgy kötbér fizetésére köteles.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után

- a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része vagy
- b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmad részének nyolcszorosa vagy az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmad részének nyolcszorosa

közül a magasabb összeg.

##### **7.4.2. Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér**

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) a 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1. pont) eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig.

A Szolgáltató a kötbér mértékének meghatározásához egy vetítési alapot határoz meg, amelyekhez a fenti események szerint különböző szorzókat rendel.

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

A kötbér mértéke

- az a) pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;
- b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.

##### **7.4.3. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésének 5.2. pont szerinti határidejét, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben 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, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmad részének négyszerese.

##### **7.4.4. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A 12.2.1. pontja szerinti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmad részének nyolcszorosa.

##### **7.4.5. A kötbérfizetés módjai**

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, akkor banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

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

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

#### **8.1.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak**

Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatótól hozza át;

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon Előfizető szám, amelyet az Előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének - hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor megtart.

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére a hatóság rendelkezésre bocsát.

Számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő szolgáltatónál - előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét.

Számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik.

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 végződésű hálózatára felé továbbítja.

A hordozható számok a belföldi számok közül a vezetékes és mobil telefonszolgáltatás számai, a 21-es kezdetű nomadikus számok, ezen kívül a 80-as díjmentes belföldi zöldszámok és a 90-es, 91-es emeldíjas számok. A rövid számok nem hordozhatóak.

#### **8.1.2. A számhordozás tartalma, folyamata, a számhordozással kapcsolatos Előfizetői és Szolgáltatói jogok és kötelezettségek**

Más előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató előfizetőjének lehetősége van arra, hogy úgy válthasson egyik szolgáltatóról a másik szolgáltatóra, hogy az előfizetői hívószámát megtarthassa.

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg - az átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Amennyiben a H1 Komm az átvevő Szolgáltató, a telefonszám hordozása iránti igényt a jelen általános szerződési feltételek 4. számú mellékletében csatolt adatlapon jelentheti be az igénylő. A számhordozhatóság szolgáltatás igénybevétele esetén az átadó szolgáltatóval az előfizetői szerződés megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján megkezdődik a telefonszolgáltatás nyújtása. Az átvevő szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat és a lehetséges időpontokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ. Ha a hordozási igény átadásakor Előfizető és H1 Komm több különböző időpontban állapodnak meg az egyes számok hordozásáról, akkor számátadási időablakoként egy-egy számhordozási megállapodás jön létre. A megállapodás akkor lép érvénybe, amikor az átvevő szolgáltató a megállapodásban rögzített számokra a hordozásokat a számhordozási Központi Referencia Adatbázisba bejelenti. A legrövidebb eljárásban a hordozást az igény benyújtását követő munkanapon kell bejelenteni, hosszabb eljárásban pedig legkésőbb a számátadási időablak előtti nap 12 óráig.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 (harminc) napnál. Az előfizető két munkanappal a számhordozás kitűzött napja előtt 16 óráig vonhatja vissza az igényét.

A H1 Komm az Előfizetője által kezdeményezett számhordozási igényt megtagadhatja, amennyiben az előfizetőnek vele szemben, bármely előfizetői szolgáltatásból eredő, bármely kapcsolási szám tekintetében lejárt számlatartozása áll fenn.

Az átadó szolgáltató azokban az esetekben tagadhatja meg a számhordozási igényt, ha

- az előfizető nem azonosítható egyértelműen, vagy ha
- az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt igazolhatóan értesítette, vagy ha
- a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átadó szolgáltató egyeztetést kér az átvevő szolgáltatóval.
- Az átadó szolgáltató a következő esetekben kérheti az egyeztetést:
- „multi-play” szolgáltatás csomagok egyidejű átadásakor,
- előfizetői hurok átengedésével vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozások esetén,
- különleges díjazású (díjmentes, kedvezményes díjazású, emeldíjas) szolgáltatások számainak hordozása,
- tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, vagy
- egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében.

Az elutasításról az átvevő szolgáltató az előfizetőt a munkanapon 16 óráig benyújtott számhordozási igény esetén a benyújtástól számított 2 munkanapon belül, egyéb esetben 3 munkanapon belül értesíti.

Ha az előfizetőt nem sikerült az átadó szolgáltatónak egyértelműen azonosítani, akkor az átvevő szolgáltató újra azonosítja az ügyfelet, számlatartozás esetén pedig az előfizető rendezi a tartozást és ezt bejelenti az átvevő szolgáltatónak. Ezután az átvevő szolgáltató a számhordozási igényt újra elküldi az átvevő szolgáltatónak és a folyamat újra indul.

Ha egyeztetési igény miatt utasították el a hordozást, az egyeztetést a szolgáltatóknak 5 munkanap alatt kell lebonyolítaniuk, amibe az átvevő szolgáltató az előfizetőt is bevonhatja. A számhordozás időpontját az előfizető igénye és a műszaki lehetőségek alapján állapítják meg. Az egyeztetett igényt az átvevő szolgáltató megküldi az átadó szolgáltatónak és a folyamat újra kezdődik. Amennyiben az egyeztetésre az átadó szolgáltató hibájából nem kerül sor, az átvevő szolgáltató a határidő után ismét megküldi az igényt.

Az egyeztetés alapján benyújtott, vagy az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén megismételt számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem tagadhatja meg.

A szolgáltató - mint átvevő szolgáltató - az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodik.

A Szolgáltató eljár az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviselőjében.

Az Előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egésszben kérhető.

Amennyiben a számok egy részére a szolgáltatás fennmarad, az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződést ez okból megszüntetni nem lehet, azt értelemszerűen módosítani kell.

A H1 Komm-mal, mint átvevő szolgáltatóval való előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető elfogadja a H1 Komm általános szerződési feltételeit, valamint az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az átadó szolgáltató továbbítsa a H1 Komm felé nevét, telefonszámát, valamint - ha az előfizetőnek tartozása van - úgy ennek tényét. Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy közvetítő-választás esetén az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójával, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló Előfizetői szerződés megszűnik, illetve módosul. Az előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósításával lép hatályba.

A számhordozás szolgáltatás biztosításának előfeltétele, hogy a szolgáltatók között érvényes hálózati szerződés legyen, amely kiterjed a számhordozás szolgáltatás biztosítására is.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam 6 (hat) hónap.

A számhordozással

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészen szünetelhet,
- hangposta üzenetek nem vihetők át,
- az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész,
- az átadó Szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék az átvevő Szolgáltató hálózatán nem használható, kivéve, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta.

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

A szünetmentes szolgáltató-váltás megvalósulásának feltételei:

- Az Előfizetőnek ne legyen díjtartozása,
- Az Előfizetőnek a korábbi internet-szolgáltató felé ne legyen díjtartozása,
- Az Előfizetőnek ne legyen érvényes hűségnyilatkozata,
- A szünetmentes szolgáltató-váltás során az Előfizetőnél lévő modem tulajdonlásában nem történik változás,

- Szünetmentes szolgáltató-váltás esetén az Előfizető tudomásul veszi, hogy a korábbi szolgáltató felé a számláit a lemondás elfogadásáig terjedő időszakra köteles megfizetni.

## 9. Az előfizetői szerződés időtartama

### 9.1. Az előfizetői szerződés időtartama

Az Egyedi Előfizetői Szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre.

A határozott időtartam lejáratát követően a szerződés megszűnik, kivéve, ha Előfizető tovább használja a szolgáltatást. Ebben az esetben a szolgáltatás igénybevétele határozatlan idejű szerződéssel jön létre Előfizető ráutaló magatartásával, a szerződés egyéb pontjainak változatlan formában maradásával.

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 határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően Előfizető továbbhasználja Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei – a határozott időtartamon belüli felmondásra vonatkozó rendelkezések kivételével - megegyeznek Előfizető által használt díjcsomag igénybevételi feltételeivel. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek.

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú. A szerződés határozott idő tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

#### A határozott időtartamú Szerződés meghatározása

Határozott időtartamú Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződésben rögzített meghatározott ideig az Előfizetői szerződést nem szünteti meg (előfizetésre vállalt hűség), vagy az Előfizetői szerződésében rögzített díjcsomagot meghatározott ideig igénybe veszi (díjcsomagra vállalt hűség). Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés kiegészítés, módosítás, nyilatkozat, egyéb szerződéses dokumentum, számla stb. hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű Szerződésnek tekintik, s arra a határozott idejű Szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

A határozott idő elteltét, - ideértve a meghosszabbított határozott időtartamot is- megelőzően az előfizető nem kerül tájékoztatásra a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról.

A határozott idejű Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 12.4.2.1. pont rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 12.1.3. pont tartalmazza.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az Előfizetői szerződés megszűnésének jogkövetkezményeit a 9.pont rögzíti.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott idejű Előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli.

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	a) Eszr. 157.§ b) Eht. 159/A § (1) a) c) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés c) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év



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	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, mely az adótörvények alapján 8 év
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	a) Eszr. b) Eht. 157.§ (10); Eht. 159/A § (1) a) c) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés c) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év
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	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma (nem természetse előfizető esetén)	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
Az Előfizető aláírása	írásos szerződés esetében a Ptk előírásai alapján jogos üzleti elvárás, nem írásos szerződés esetében Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig,	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
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	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
az Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	a) Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja b) 159/A. § (1)b és 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés
az Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	a) Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja b) 159/A. § (1)b és 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés

az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	a) Eht. 157. § (2) d); b) Eht. 157. § (10); c) Számviteli tv	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés c) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés b) Számviteli tv	a) az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés b) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év
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	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, mely az adótörvények alapján 8 év
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	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	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, mely az adótörvények alapján 8 év
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	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, mely az adótörvények alapján 8 év
Előfizető hozzájárulása szerinti szervényes adatok	Eszer. 11. § nyilatkozatok - előfizető hozzájárulása	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából	az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.

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	A közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1év, vagy elévülés, illetve előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, a szerződés megszűnéséig.
Előfizető neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás, Eszr. 11. §	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából	az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
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/panaszbejelentés 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 (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.	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	szerződés megszűnése illetve a Fgyv Tv 17. §, valamint az Eht. 141. § előírt elévülési időtartamig
Vezetékes és nomadikus telefonszolgáltatás esetén a hívó és hívottszámok	a)Eht. 157. § (2) bekezdés e) pontja b)Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pontja és Eht. 157 § (10) c) Számviteli tv	a)az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévülése b) A szerződés megszűnését követő 1 év összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év
Vezetékes és nomadikus telefonszolgáltatás hívásirányítása esetén a hívásfelépítésben résztvevő Előfizetői számok	Eht. 159./A § (1)	Hatósági adatszolgáltatás	a) A szerződés megszűnését követő 1 év

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából - az Előfizető kifejezett előzetes beleegyezésével - kezelheti a jelen pontban meghatározott adatokat.

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

A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen ÁSZF közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti adatkezelési gyakorlatához.

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait bizalmasan kezelni. A Szolgáltató Előfizetői e-mail címe(i)t, a bejelentkezési azonosító(i)t és jelszava(i)t is személyes adatként kezeli.

### **10.2.1. Jogszabályi háttér**

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadóak:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („EHT.”),
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerezésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet,
- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet.

### **10.2.2. A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége**

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. Az Előfizető kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató megbízása alapján Szolgáltató képviselőjében az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézés (így különösen szerződéskötés és -módosítás) tekintetében eljáró megbízott/alvállalkozó az Előfizető adatait a jelen ÁSZF-ben rögzített körben, eljárási rendben, és kötelezettségvállalások mellett megismerje és rögzítse, azt a Szolgáltatónak továbbítsa. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A Szolgáltatónak átadott, a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt az Előfizetőtől származó, tárolásra átvett bármilyen információ és adat másolása, bárminemű sokszorosítása, felhasználása – kivéve az Előfizető kifejezett írásos kérését és az Internet publikus protokolljain keresztül elérhető információk, illetőleg beleértve a Szolgáltatások technikai megvalósításából adódó átmeneti vagy biztonsági információátvitelt – tilos. A Szolgáltató minden tőle telhető köteles elkövetni, hogy illetéktelen harmadik fél ezzel ellentétes magatartást ne folytathasson. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket nem adja ki harmadik személynek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt Előfizető által, vagy az Előfizető kérésére a Szolgáltató által oda elhelyezett adatok, vagy tárolásra átvett bármilyen adat, állomány, jel az Internet szolgáltatás jellegéből adódóan nyilvános információknak tekintendő, így azok harmadik fél általi megismeréséből eredő károkat a Szolgáltató nem felel.

### **10.2.3. Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok**

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió-távközlési szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség. Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a Szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles

vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Kapcsolt vonali internet szolgáltatás esetén, ha az előfizető a hívó fél hívószámának megadását kéri, a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel, amelyről írásban köteles nyilatkozni.

#### **10.2.4. Az adatok továbbításának esetei**

A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek betekintést az Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged, azokat nem adja át. Ez alól kivételt képez az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapuló adatszolgáltatási jogosultság, illetve a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási jogosultság és kötelezettség.

A Szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek a következők szerint átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfelek tájékoztatását végzik (Eht. 157. § (9) a);
- b) bármely országos tudakozó Szolgáltatóknak - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht. 146. § (2));
- c) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b));
- d) az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre (Eht. 157. § (10));
- e) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. § (9) c));
- f) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét, vagy javait fenyegető veszély elhárítása, vagy megelőzése érdekében az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d), és az Info. tv. 6. § (2));
- g) a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, 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 (Eht. 157. § (8) bekezdés szerint);
- h) 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 Eht. 157. § (8a) bekezdésében foglaltak szerint;
- i) a fogyasztóvédelmi hatóságnak az Eht. 157. § (9) bekezdése szerint;
- j) a szabálysértési hatóságok számára az Eht. 157. § (11) bekezdése szerint;
- k) az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht. 157. § (4) bekezdés);
- l) az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak.

Szolgáltató az Info. tv. alapján jogosult a szolgáltatás nyújtásához igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállalása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából átadni. Az adatfeldolgozónak történő adatátadás nem minősül az Info. tv. szerinti adattovábbításnak (Info. tv. 3. § 11. és 22. pontja), így nincs szükség rá az Előfizető hozzájárulására, vagy más jogcímről.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (10) bekezdése alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

- 1) a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- 2) a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- 3) az ajánlattevő, 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).

Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a vele szemben fennálló pénzügyi követeléseit az Előfizető külön engedélye nélkül bármikor értékesítse harmadik félnek. Az Előfizető egyben hozzájárul ahhoz is, hogy a határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében a Szolgáltató harmadik félnek a tartozás beszedéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadja, és a harmadik fél azokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig tárolja. Ezen harmadik fél az Előfizető adatait köteles bizalmasan kezelni és betartani a Szolgáltató, az Előfizető adataival szemben fennálló adatvédelmi és adatkezelési szabályait.

### **10.2.5. Előfizetői címtár**

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja.

### **10.2.6. A Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága**

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglalt kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolító személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

### **10.2.7. Adatbiztonság**

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- 1) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- 2) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- 3) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

#### **10.2.7.1. A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések**

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul bejelenti azt a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak (Hatóság). A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza (Eht. 156 § (3) és (4)).

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 (Eht. 156. § (2)).

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt, vagy más magánszemély személyes adatait, vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt, vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti (Eht. 156. § (5)).

A Szolgáltató a személyes adatok megsértését az észlelést követően az Akr. 5. § (2)-(10) bekezdésében foglalt feltételek szerint elektronikus úton a Hatóságnak is bejelenteni.

Az értesítést a Szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelése után indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 24 órán belül, olyan kommunikációs eszközzel köteles teljesíteni, amely biztosítja az információ gyors célba érését és amely a tudomány és a technika mindenkori állása szerint megfelelően biztonságos. Ilyen kommunikációs eszköznek kell tekinteni

különösen az elektronikus levélben, vagy telefonon, vagy rövid szöveges üzenetben, valamint a Szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatást. Nem szükséges a honlapon történő tájékoztatás, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint (Akr. 5. § (12)).

A személyes adatok megsértéséről szóló értesítést világosan és közérthetően kell megfogalmazni. Az értesítés kizárólag a személyes adatok megsértésével kapcsolatos információkat tartalmazhat és más tárgyú tájékoztatással nem kapcsolható össze, nem használható fel új, vagy kiegészítő szolgáltatások népszerűsítésére, vagy reklámozására. (Akr. 5. § (13))

Ha a Szolgáltató nem tudja azonosítani a 24 órás határidőn belül azokat a felhasználókat, vagy más magánszemélyeket, akiket a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érint, a Szolgáltató ezeket a személyeket a megadott határidőn belül országos napilap útján közzétett hirdetményben is értesítheti. Ezen értesítés megtételétől függetlenül a Szolgáltatónak továbbra is minden ésszerű erőfeszítést meg kell tennie az érintett felhasználók és más magánszemélyek azonosítására és értesítésére (Akr. 5. § (14)).

Amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást részben, vagy egészben olyan más vállalkozástól bérelt, vagy bármilyen más formában igénybe vett eszközökkel, vagy szolgáltatásokkal valósítja meg, amely nem áll közvetlen Előfizetői szerződéses jogviszonyban az Előfizetővel, akkor a személyes adatok megsértése esetén ezen vállalkozás a Szolgáltatót köteles haladéktalanul értesíteni. (Akr. 5. § (15))

A személyes adatok megsértése esetén mérlegelni kell, hogy az várhatóan hátrányosan érinti-e az Előfizető, felhasználó, vagy más magánszemély személyes adatainak vagy magánéletének védelmét.

A mérlegelés során figyelembe kell venni különösen:

- a) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát, különösen akkor, ha azok pénzügyi információkat, az Info. tv. 3. § 3. pontja szerinti különleges adatokat, helymeghatározási adatokat, internetes naplófájlokat, internetes böngészési előzményeket, elektronikus levelezési adatokat és tételes híváslistákat érintenek;
- b) a személyes adatok megsértésének várható következményeit az érintett Előfizetőre, felhasználóra, vagy más magánszemélyre nézve, különösen akkor, ha a személyes adatok megsértése személyes adattal visszaéléshez, testi épség sérelméhez, becsületsértéshez, rágalmozáshoz, vagy a jó hírnév sérelméhez vezethet; valamint
- c) a személyes adatok megsértésének körülményeit, különösen akkor, ha a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvényben szabályozott tiltott adatszerzés, vagy információs rendszer, vagy adat megsértése, valamint az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása bűncselekmények gyanúja merül fel, vagy a Szolgáltató tudomással bír arról, hogy az adatokat az adatkezelésre nem jogosult személyek kezelik (Akr. 5. § (17)).

Ha az értesítés veszélyeztetheti a személyes adat megsértésének megfelelő kivizsgálását, a Szolgáltató - a Hatóság előzetes engedélyével - olyan időpontra halaszthatja az Előfizető, felhasználó vagy magánszemély értesítését, amelyet a Hatóság már alkalmasnak tart az értesítés megtételére (Akr. 5. § (19)).

Nem kell az érintett Előfizetőt, vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a 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 (Eht. 156. § (5) bekezdés, Akr. 5. §). Az adatok akkor tekinthetőek értelmezhetetlenné, ha (Akr. 5/A. §):

- a) szabványos kriptográfiai algoritmussal biztonságosan titkosítva vannak, az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak semmilyen megsértése, és az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcs úgy került generálásra, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára; vagy
- b) kriptográfiai kulcsos szabványos lenyomatképző, úgynevezett „hash” függvénnyel kiszámolt lenyomattal helyettesítették, az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak semmilyen megsértése, és az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot úgy generálták, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára.

Az értesítés tartalmazza:

a) Szolgáltató nevét;

b) a belső adatvédelmi felelős vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségét;

c) a személyes adatok megsértését okozó esemény összefoglalását;

d) a személyes adatok megsértésének becsült időpontját;

e) a jogsértéssel érintett személyes jellegét és tartalmát;

f) a személyes adatok megsértésének lehetséges következményeit és kedvezőtlen hatásait az Előfizetőkre, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre;

g) a személyes adatok megsértésének körülményeit;

h) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;

i) a személyes adatok megsértésének kezelésére a Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseket;

j) a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a Szolgáltató által javasolt intézkedéseket;

k) amennyiben az Előfizető, vagy más magánszemély értesítéskor a Szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtéről szóló tájékoztatást (Akr. 5. § (18)).

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás minden olyan tényre és körülményre kiterjed, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem (Eht. 156. § (4)). A nyilvántartás tartalmazza a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

a) az esemény bekövetkeztének időpontját, szükség esetén becsülés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontját;

b) az esemény összefoglalását, megjelölve a személyes adatok megsértésének módját és körülményeit, továbbá az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;

c) az érintett Előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek számát;

d) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát;

- e) a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetését az Előfizetőkre, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre nézve;
- f) a Szolgáltató által a személyes adatok megsértésének lehetséges kedvezőtlen hatásai enyhítésére alkalmazott, vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedéseket;
- g) a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az Előfizető, vagy más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat (Akr. 5. § (20)-(21)).

#### **10.2.7.2. Az Előfizető által végrehajtandó biztonsági intézkedések**

Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A Szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. A jelszónak minimum 8 (nyolc), maximum 16 (tizenhat) karakterből kell állnia, valamint tartalmaznia kell legalább egy kisbetűt, legalább egy nagybetűt, és legalább egy számot. A jelszó nem tartalmazhat ékezetes karaktereket vagy speciális szimbólumokat, továbbá nem tartalmazhatja sem részben, sem egészben a jelszóhoz tartozó felhasználói nevet vagy azonosítót. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A Szolgáltató spam- és vírusszűrési szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére.

#### **10.2.8. Betekintési jog, adatszolgáltatás az Előfizető számára**

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen, vagy meghatalmazottja – ha teljes mértékben bizonyítja a meghatalmazás tényét – tekinthet be. Az Előfizető korlátlanul, bármely adatát megtekintheti. Meghatalmazás esetén pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott milyen adatok megtekintésére jogosult. Az Előfizető a betekintési joggal az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje alatt előre egyeztetett időpontban élhet oly módon, hogy ne zavarja a Szolgáltató üzletmenetét.

A Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról,
- az igénybevett Szolgáltatás valamennyi a Szolgáltatás használatához szükséges paraméteréről,
- a számlázás alapját képező adatokról,
- az előforduló hibákról és minőségromlásokról, illetve üzemszünetekről.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére telefonon, e-mailben vagy faxon, illetve személyesen is kiadja a kért információkat abban az esetben, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon azonosítja magát.

#### **10.2.9. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Az Előfizető a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név: Szentléleki Zoltán

Tisztség: Adatvédelmi felelős

Telefon: (1) 7777800

Fax: (1) 7777878

Email: [ugyfelszolgalat@h1komm.hu](mailto:ugyfelszolgalat@h1komm.hu)

**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 vonatkozó nyilatkozatok)**



Az Előfizető jelen általános szerződési feltételek hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja. A Szolgáltató a módosításokat 30 napon végzi el.

### **11.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat**

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és forgalmi adatait.

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

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

### **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. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra**

Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht-ban és az Eszr-ben meghatározott keretek között, az általános szerződési feltételekben írt feltételek fennállása esetén, az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása útján jogosult módosítani.

#### **12.1.2. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- 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;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható változásnak minősül különösen - de nem kizárólag - az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek, valamint 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.

Az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, a szállítói és nagykereskedelmi költségek növekedése esetén - amennyiben azok közvetlenül beépülnek a szolgáltatás díjába - a szolgáltató jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződés szolgáltatási díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására a fogyasztói árszínvonal nagyobb, mint 0%-os mértékű változása esetén naptári évenként legfeljebb egyszeri alkalommal. A díjváltozás mértéke azonban nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőt értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt 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.

#### **12.1.3. Az előfizető tájékoztatásának módja a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosításról**

Ha a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

Az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- 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, mennyiségét és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az általános szerződési feltételek azon módosításaira, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

#### **12.1.4. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt 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 szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az Egyedi Előfizetői Szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

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

#### **12.2.1. Áthelyezés**

Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja.

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

- 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, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 30 napon belüli határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy
- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

Amennyiben Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, úgy az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. A Szolgáltató erre az időszakokra nem számol fel díjat Előfizető részére.

Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői Szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni - amelyet Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol - Szolgáltató jogosult a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díj felszámítására is.

Szolgáltató ellátási területén kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így előfizetőnek kell viselnie.

Amennyiben Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, de a jelen pontban részletezett határidőket nem tartja be, úgy Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Az áthelyezés díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **12.2.2. Átírás**

Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az Előfizetői szerződést.

Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti. Az átírás esetén az átvevő Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező Feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell, hogy tartalmazza:

- hívószám, létesítési hely,
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai,
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi.

Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. A szolgáltatás visszamenőlegesen nem írható át.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik, akkor a teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

Határozott időre (vagy hűségnyilatkozattal) létrejött szolgáltatást Előfizető más előfizetőre nem írathatja át, kivéve, ha az átvállaló Előfizető a szerződésben foglaltak betartását, annak jogkövetkezményeivel együttesen, együtt átvállalja.

Az átírás díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **12.2.3. Adatok módosítása**

Előfizető azonosítására szolgáló adatokban az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül bekövetkező változás.

Előfizető a változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

Az előfizető adataiban bekövetkező változások átvezetéséért fizetendő díjat a 2. számú melléklet tartalmazza.

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

#### **12.3.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendes felmondásának szabályai**

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje - a 12.3.2. pontban meghatározottak kivételével - nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal.

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.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

#### **12.3.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai**

##### **12.3.2.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 15 napra történő rendkívüli felmondásának esetei**

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel a 12.3.1. pontban meghatározott feltételek esetén, ha

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve hozzáférési ponton működteti,
- Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Amennyiben Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, akkor felmondás időtartamára a szolgáltatást felfüggesztheti.

##### **12.3.2.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 30 napra történő rendkívüli felmondása**

Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel a 12.3.1. pontban meghatározott feltételek esetén, amennyiben Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a havi előfizetési díjnak megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét az 2. számú melléklet tartalmazza.

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.

### **12.3.2.3. Vagyoni biztosíték**

Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. Amennyiben Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

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

A felmondást az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- Előfizető neve, címe,
- az ügyfél azonosításához használt azonosítók,
- megszüntetni kívánt szolgáltatás megnevezése,
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja (amennyiben a megszüntetést az Előfizető meghatározott időpontra kéri),
- az Előfizető aláírása.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást követően fogadja el.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

- felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy
- az előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg
- a Szolgáltató a 2003. évi C. törvényben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződésben meghatározott időtartam lejár, azonban az Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az előfizetői szerződés – amennyiben a felek kifejezetten másképpen nem rendelkeznek - határozatlan időtartamúvá alakul, amelyet bármely fél az erre irányadó szabályok szerint szüntethet meg.

Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen általános szerződési feltételek 13. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az Előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

A határozott időtartamú szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

#### **12.4.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendes felmondásának szabályai**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést Előfizető 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam alatt rendes felmondással Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díj (kötbér) megfizetése mellett mondhatja fel az előfizetői szerződést.

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

A szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve, ha Előfizető a díjtartozására Szolgáltatóval részletfizetési megállapodást kötött. A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést.

#### **12.4.2. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai**

Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

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

- 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,
- a szolgáltató az előfizetői szerződést nem a 12.1.1. pont szerinti módon módosítja.

Jelen pontban foglaltak alapján történő, előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

### **12.5.1. Az előfizetői szerződés megszűnése számhordozás megvalósulásával**

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a jelen általános szerződési feltételek 8.1. pontja, valamint a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik.

### **12.5.2. Az Előfizető elállása**

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- ha Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni Előfizető számára, Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket Szolgáltatónak átadni.
- Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

### **12.5.3. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén**

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál, illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha átírásra kerül sor.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbíróági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

### **12.5.4. Közös meggyezéssel történő előfizetői szerződés megszüntetés**

A felek közös meggyezéssel megszüntethetik az előfizetői szerződést 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.

### **12.5.5. Egyéb, a szolgáltató érdekkörében bekövetkezett előfizetői szerződés megszűnési esetek**

A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, valamint a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével kapcsolatban az Eht. vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

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

### **13.1. Együttműködési és tájékoztatói kötelezettség**

Az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésénél, és az Előfizetői szerződés tartama alatt is együttműködik a Szolgáltatóval, tájékoztatja a Szolgáltatót az Előfizetői szerződést érintő minden lényeges körülményről.

Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen hibát haladéktalanul bejelenteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér az Előfizetői szerződésben foglaltaktól és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató a hiba elhárítása érdekében teljesíthesse a szerződés szerinti szolgáltatási kötelezettségét.

Ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatón kívüli Szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről az előfizetői szerződéskötéskor köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, mint újonnan választott közvetítő Szolgáltatót.

A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségeit nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

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

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik és az Előfizetői szerződés hatálya alatt felelősséget vállal a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Előfizető kötelezettsége a Szolgáltatás és a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű használata. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására a jelen általános szerződési feltételek 5.2. pontja értelmében.

A szolgáltatás rendeltetésszerű használata azt jelenti, hogy Előfizető nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését, azaz a hálózat be tudja tölteni szerepét, rendeltetését.

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

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytáll az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott összeg erejéig.

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

Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

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

Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruhazza át.

### **13.5. Egyéb kötelezettség, felelősség**

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

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

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

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

A kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében a szolgáltató a [www.h1komm.hu](http://www.h1komm.hu) internetes oldalán, az internet-hozzáférés szolgáltatást bemutató aloldalon közzéteszi a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szűrőszoftverek elérhetőségét és a használatukra vonatkozó tájékoztatást.

## **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**

Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást a H1 Komm Kft. nem nyújt.

### **1. számú melléklet: A hálózati szolgáltatásminőségi követelmények**

A 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei:

	Minőségi jellemző	Minőségi célérték értelmezése, meghatározása	Célérték
1	Bekapcsolási idő	Az Eszr. 8. § (1) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	≤ 15 nap
2	Hibajavítás	Az Eszr. 22. § (1) bekezdése szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	≤ 72 óra
3	Számlapanaszok	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	≤ 30 nap
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása	a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	≥ 96%
5	Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezéseinek aránya	A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezéseinek százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.	75%
6	Sikeres hívások aránya	A sikeres hívások aránya a megkísérelt összes hívások számához képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén %-ban kifejezve.	90%
7	Hívás felépítési idő	Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összeköttetés felépül (megkezdett mp)	≤ 12 sec

#### Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei:

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei:				
Garantált sebesség	Garantált le- és feltöltési sebesség a 1,00 / 0,12 Mbit/s 2,00 / 0,19 Mbit/s 4,00 / 0,25 Mbit/s 5,00 / 0,50 Mbit/s 8,00 / 0,50 Mbit/s 10,00 / 0,50 Mbit/s 15,00 / 0,90 Mbit/s 18,00 / 0,90 Mbit/s 20,00 / 1,00 Mbit/s 25,00 / 5,00 Mbit/s 30,00 / 5,00 Mbit/s 50,00 / 5,00 Mbit/s 150,00 / 50,00 Mbit/s sávszélességű díjcsomagokhoz	Vizsgálati összeköttetés eken ellenőrzéssel	Csomag neve - célértékei: 1M 0,16 / 0,06 Mbit/s * 2M 0,19 / 0,06 Mbit/s * 4M 0,25 / 0,09 Mbit/s * 5M 1,00 / 0,19 Mbit/s 8M 0,48 / 0,19 Mbit/s * 10M 1,00 / 0,2 Mbit/s 15M 5,00 / 0,50 Mbit/s 18M 0,96 / 0,32 Mbit/s * 20M 10,00 / 0,50 Mbit/s 25M 4,09 / 1,02 Mbit/s * 30M 20,00 / 1,00 Mbit/s 50M 8,00 / 1,00 Mbit/s 150M 60,00 / 25,00 Mbit/s A *-gal jelölt csomagok igénybe vétele új előfizetők részére nem lehetséges.	A le-, illetve feltöltési sebesség, melyet a szolgáltató az előfizető számára garantál



## **2. számú melléklet; díjszabás**

A jelen mellékletben feltüntetett díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

A listaáraktól eltérő díjak az előfizetőkkel kötött egyedi megállapodások függvényében alakulnak ki.  
Az alábbi díjak 2022. június 1-től érvényes listaárak.

### **I. A szolgáltatások egyszeri (kapcsolódó) díjai**

Díjak	Díj mértéke
Belépési díj (7.1.1.1. pont)	50000 Ft / szerződés
Visszakapcsolási díj Budapest közigazgatási határán belül (7.1.1.2. pont)	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Visszakapcsolási díj Budapest közigazgatási határán kívül (7.1.1.2. pont)	5000 Ft / kiszállási díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Korlátozás feloldási díj (7.1.1.3. pont)	6000 Ft / szerződés
Fizetési felszólítás díja (7.1.1.4. pont)	990 Ft / felszólító levél
Áthelyezési díj (7.1.1.5. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán belül (7.1.1.6. pont)	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán kívül (7.1.1.6. pont)	5000 Ft / kiszállási díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Átírási díj, az előfizető adataiban bekövetkező változások átvezetéséért fizetendő díj (7.1.1.7. pont)	5000 Ft / szerződés
Csomagmódosítási díj (7.1.1.8. pont)	3000 Ft / szerződés
Számlamásolat díja (7.1.1.10. pont)	1000 Ft / számlamásolat
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadéka (7.1.1.13. pont)	az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra
Hibajavításhoz kapcsolódó díjak Budapest közigazgatási határán belül	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Hibajavításhoz kapcsolódó díjak Budapest közigazgatási határán kívül	5000 Ft / kiszállási díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Számlamelléklet díja (7.1.10. pont)	0 Ft / számlamelléklet
Papír alapú hívásrészletező díja (7.1.10. pont)	1000 Ft / hívásrészletező
Készpénz-átutalási megbízás díja (7.2. pont)	A Magyar Posta Zrt. aktuális díjszabása alapján.
A szolgáltatás szüneteltetése esetén fizetendő díj (7.1.7.2. pont)	A szünetelés időtartamára a havi előfizetési díj 50%-a, előfizetési díj hiányában 2500 Ft / hónap)

A díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

**II. Internet hálózat beszédcélú felhasználásával nyújtott helyhez kötött és nomadikus távbeszélő szolgáltatás során igénybe vehető díjcsomagok díjszabása (Ft/perc)**

irány	H1 Alap	H1 B
Afganisztán	864,50	633,10
Albánia	115,70	85,80
Albánia mobil	132,60	97,50
Algéria	149,50	109,20
Algéria mobil	149,50	109,20
Amerikai Egyesült Államok	65,00	48,10
Amerikai Szamoa	864,50	633,10
Amerikai Virgin Szigetek	75,40	57,20
Andorra	132,60	97,50
Angola	195,00	144,30
Anguilla	364,00	266,50
Antarktisz	864,50	633,10
Antigua és Barbuda	241,80	179,40
Argentína	195,00	144,30
Aruba	195,00	144,30
Ascension	864,50	633,10
Ausztrália	75,40	57,20
Ausztrália mobil	122,20	97,50
Ausztrália külbirtokai	864,50	633,10
Ausztria	53,30	41,60
Ausztria mobil	149,50	109,20
Azerbajdzsán	195,00	144,30
Bahama	864,50	633,10
Bahrein	195,00	144,30
Banglades	864,50	633,10
Barbados	241,80	179,40
Belgium	53,30	41,60
Belgium mobil	139,10	102,70
Belize	195,00	144,30
Benin	364,00	266,50
Bermuda	241,80	179,40
Bhután	364,00	266,50
Bissau – Guinea	864,50	633,10
Bolívia	864,50	633,10
Bosznia - Hercegovina	115,70	85,80
Bosznia - Hercegovina mobil	132,60	97,50
Botswana	149,50	109,20
Brazília	195,00	144,30
Brit Virgin – szigetek	241,80	179,40
Brunei	364,00	266,50
Bulgária	132,60	97,50
Burkina Faso	241,80	179,40
Burundi	364,00	266,50
Chile	241,80	179,40
Ciprus	62,40	57,20
Közép - afrikai Köztársaság	864,50	633,10
Kuba	864,50	633,10
Kuvait	241,80	179,40
Laosz	864,50	633,10
Lengyelország	65,00	48,10
Lengyelország mobil	195,00	144,30
Lesotho	364,00	266,50
Lettország	115,70	85,80
Lettország mobil	149,50	109,20
Libanon	364,00	266,50
Libéria	364,00	266,50
Líbia	149,50	109,20
Liechtenstein	132,60	97,50
Liechtenstein mobil	195,00	144,30
Litvánia	115,70	85,80
Luxemburg	53,30	41,60
Luxemburg mobil	132,60	97,50
Macedónia	115,70	85,80
Macedónia mobil	135,20	97,50
Madagaszkár	364,00	266,50
Makaó	364,00	266,50
Malajzia	195,00	144,30

irány	H1 Alap	H1 B
Ciprus mobil	149,50	109,20
Comore-szigetek	149,50	109,20
Cook - szigetek	864,50	633,10
Costa Rica	864,50	633,10
Csád	364,00	266,50
Csehország	53,30	41,60
Csehország mobil	122,20	97,50
Dánia	75,40	57,20
Dánia mobil	149,50	109,20
Dél - afrikai Köztársaság	149,50	109,20
Diego Garcia	864,50	633,10
Dominikai Közösség	241,80	179,40
Dominikai Köztársaság	364,00	266,50
Dzsibuti	864,50	633,10
Ecuador	364,00	266,50
Egyenlítői - Guinea	364,00	266,50
Egyesült Arab Emírségek	195,00	144,30
Egyiptom	364,00	266,50
Elefántcsontpart	241,80	179,40
Eritrea	864,50	633,10
Észak - Mariana - szigetek	864,50	633,10
Észtország	65,00	48,10
Észtország mobil	149,50	109,20
Etiópia	864,50	633,10
Falkland - szigetek	864,50	633,10
Fehéroroszország	132,60	97,50
Feröer	241,80	179,40
Fidzsi - szigetek	864,50	633,10
Finnország	65,00	48,10
Finnország mobil	139,10	102,70
Francia Guyana	149,50	109,20
Franciaország	53,30	41,60
Franciaország mobil	156,00	115,70
Fülöp - szigetek	149,50	109,20
Gabon	364,00	266,50
Gambia	864,50	633,10
Ghána	241,80	179,40
Gibraltár	195,00	144,30
Görögország	54,60	41,60
Görögország mobil	149,50	109,20
Grenada	864,50	633,10
Grönland	149,50	109,20
Gruzia	149,50	109,20
Guadeloupe	149,50	109,20
Guam	864,50	633,10
Nauru	864,50	633,10
Németország	53,30	41,60
Németország mobil	122,20	97,50
Nepál	864,50	633,10
Nicaragua	364,00	266,50
Niger	195,00	144,30
Nigéria	195,00	144,30
Niue	864,50	633,10
Norfolk - sziget	864,50	633,10
Norvégia	75,40	57,20
Norvégia mobil	149,50	109,20
Olaszország	53,30	41,60
Olaszország mobil	139,10	102,70
Omán	241,80	179,40
Oroszország	139,10	102,70
Örményország	241,80	179,40
Pakisztán	864,50	633,10
Palau	864,50	633,10
Palesztin Önk.	149,50	109,20
Panama	241,80	179,40
Pápua	864,50	633,10
Paraguay	864,50	633,10

irány	H1 Alap	H1 B
Guatemala	195,00	144,30
Guinea	149,50	109,20
Guyana	864,50	633,10
Haitik	364,00	266,50
Hawaii Szigetek	75,40	57,20
Holland Antillák	364,00	266,50
Hollandia	53,30	41,60
Hollandia mobil	132,60	97,50
Honduras	241,80	179,40
Hong Kong	75,40	57,20
Hong Kong mobil	149,50	109,20
Horvátország	71,50	71,50
Horvátország mobil	139,10	102,70
India	241,80	219,70
Indonézia	149,50	109,20
Irak	864,50	633,10
Irán	195,00	144,30
Írország	75,40	57,20
Írország mobil	149,50	109,20
Izland	115,70	85,80
Izrael	75,40	57,20
Izrael mobil	132,60	97,50
Jamaica	149,50	109,20
Japán	149,50	109,20
Jemen	864,50	633,10
Jordánia	195,00	144,30
Jugoszlávia	87,10	76,70
Jugoszlávia mobil	132,60	97,50
Kajmán - szigetek	241,80	179,40
Kambodzsa	864,50	633,10
Kamerun	364,00	266,50
Kanada	65,00	48,10
Kanári-szigetek	53,30	41,60
Katar	195,00	144,30
Kazahsztán	139,10	102,70
Kelet - Timor	864,50	633,10
Kenya	364,00	266,50
Kína	149,50	109,20
Kirgizisztán	364,00	266,50
Kiribati	864,50	633,10
Kolumbia	132,60	97,50
Kongó	195,00	144,30
Kongói Dem. Köz. (Zaire)	864,50	633,10
Koreai Köztársaság	132,60	97,50
Koreai NDK	864,50	633,10
Svájc mobil	149,50	109,20
Svédország	62,40	48,10
Svédország mobil	132,60	97,50
Szamoa	864,50	633,10
Szaud - Arabia	241,80	179,40
Szenegál	364,00	266,50
Szingapúr	115,70	85,80
Szingapúr mobil	132,60	97,50
Szíria	195,00	144,30
Szlovákia	67,60	57,20
Szlovákia mobil	122,20	93,60
Szlovénia	71,50	63,70
Szlovénia mobil	139,10	102,70
Szomália	864,50	633,10
Szudán	364,00	266,50
Szvázföld	241,80	179,40
Tádzsikisztán	864,50	633,10
Tajvan	132,60	97,50
Tanzánia (Zanzibár)	364,00	266,50
Thaiföld	149,50	109,20
Togo	364,00	266,50
Tokelau - szigetek	864,50	633,10

Malawi	241,80	179,40	Peru	241,80	179,40	Tonga	864,50	633,10
Maldív – szigetek	364,00	266,50	Portugália	54,60	41,60	Törökország	115,70	85,80
Mali	864,50	633,10	Portugália mobil	149,50	109,20	Törökország mobil	132,60	97,50
Málta	132,60	97,50	Puerto Rico	75,40	57,20	Trinidad és Tobago	864,50	633,10
Marokkó	149,50	109,20	Réunion	149,50	109,20	Tunézia	195,00	144,30
Martinique	149,50	109,20	Románia	87,10	81,90	Turks- és Caicos - szigetek	241,80	179,40
Mauritánia	241,80	179,40	Románia mobil	122,20	93,60	Türkmenisztán	864,50	633,10
Mauritius	364,00	266,50	Ruanda	864,50	633,10	Uganda	195,00	144,30
Mayotte	149,50	109,20	Saint - Lucia	241,80	179,40	Új - Guinea	864,50	633,10
Mexikó	149,50	109,20	Saint - Pierre és Miquelon	149,50	109,20	Új - Kaledónia	864,50	633,10
Mianmar	864,50	633,10	Saint Ilona	864,50	633,10	Új - Zéland	195,00	144,30
Midway	864,50	633,10	Saint Kitts és Nevis	364,00	266,50	Ukrajna	87,10	76,70
Mikronézia	864,50	633,10	Salamon - szigetek	864,50	633,10	Ukrajna mobil	132,60	97,50
Moldova	80,60	80,60	Salvador	864,50	633,10	Uruguay	364,00	266,50
Moldova mobil	132,60	97,50	San Marino	132,60	97,50	Üzbegisztán	195,00	144,30
Monaco	132,60	97,50	Sao - Tomé és Príncipe	864,50	633,10	Vanuatu	864,50	633,10
Monaco mobil	149,50	109,20	Seychelle - szigetek	364,00	266,50	Vatikán	53,30	41,60
Mongólia	364,00	266,50	Sierra Leone	364,00	266,50	Venezuela	241,80	179,40
Montserrat	241,80	179,40	Spanyolország	53,30	41,60	Vietnam	864,50	633,10
Mozambik	364,00	266,50	Spanyolország mobil	132,60	97,50	Wallis és Futuna	864,50	633,10
Nagy - Britannia, É. Ír	62,40	48,10	Sri Lanka	364,00	266,50	Zambia	364,00	266,50
Nagy - Britannia É. Ír mobil	139,10	102,70	Suriname	864,50	633,10	Zimbabwe	195,00	144,30
Namíbia	364,00	266,50	Svájc	53,30	41,60	Zöld - foki Köztársaság	864,50	633,10

Belföldi irány	H1 Alap	H1 B
T-Mobil irány	63,00	61,00
Yettel mobil irány	63,00	61,00
Vodafone mobil irány	63,00	61,00
Belföldi távolsági hívás	23,00	21,00
Belföldi helyi hívás	18,00	18,00

A listaárak Ft/perc egységárban értendők, valamint nem tartalmazzák az Áfa-t. A listaáraktól eltérő díjak az előfizetővel kötött egyedi megállapodások függvényében alakulnak ki. A kiegészítő percdíj mértéke 3Ft (bruttó 3,81Ft)/ megkezdett perc oly módon, hogy hívászámonként a maximális kiegészítő percdíj mértéke nem lehet több havonta 5000 Ft-nál (bruttó 6350Ft).

## II.1. Kiegészítő szolgáltatások és különleges díjazású tételek (az árak nem tartalmazzák az Áfa-t)

Szolgáltatás megnevezése	Ár
Belépési díj	50 000 Ft/szerződés
Hívószámmal kapcsolatos szolgáltatások	
Hívószámmal kapcsolatos szolgáltatások beállítási díja	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
Közvetlen bevásárlás	1 500 Ft/hó/csatlakozás
Hívószám-azonosítás	1 500 Ft/hó/csatlakozás
Kapcsoltszám-azonosítás	1 500 Ft/hó/csatlakozás
Kapcsoltszám-azonosítás letiltása – állandó	1 500 Ft/hó/csatlakozás
Hívásátirányítás feltétel nélkül	1 000 Ft/hó/csatlakozás
Hívásátirányítás „nem felel” esetén	1 000 Ft/hó/csatlakozás
Hívásátirányítás foglaltság esetén	1 000 Ft/hó/csatlakozás
Híváskorlátozás beállítás, feloldás	
1. konfiguráció: Nemzetközi, Emeltdíjas	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
2. konfiguráció: Nemzetközi, Emeltdíjas, Mobilhívások	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
3. konfiguráció: Nemzetközi, Emeltdíjas, Belföldi	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
4. konfiguráció: Belföldi, Emeltdíjas, Mobilhívások	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
5. konfiguráció: Emeltdíjas	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
Egyéb	
További hívószámok igénylése	3 000 Ft/hó/telefonszám
Egyszeri és havi jellegű díjak	
Hordozott szám beállítás szolgáltatási díja	2500 Ft / hívószám
Havidíj mértéke	105 000 Ft/csatlakozás
Zöld szám szolgáltatás	
Zöld szám belépési díj (egyszeri díj)	30 000 Ft/hívószám
Zöld szám havi díj	12 000 Ft/hó/hívószám

## II.2. Zöld számra vonatkozó forgalmi díjak

Előfizető által igényelt zöld számra történő végződtesítési díj (Ft/perc)

Hívásirány	Kék szám	Zöld szám
Helyi csúcsidő	18 Ft	18 Ft
Helyi csúcsidőn kívül	18 Ft	18 Ft
Belföldi távolsági csúcsidő	18 Ft	36 Ft
Belföldi távolsági csúcsidőn kívül	18 Ft	36 Ft
Mobil irány csúcsidő	63 Ft	126 Ft
Mobil irány csúcsidőn kívül	63 Ft	126 Ft
Nemzetközi csúcsidő	18 Ft	36 Ft
Nemzetközi csúcsidőn kívül	18 Ft	36 Ft

## II.3. Internet hálózat beszédcélú felhasználásával nyújtott helyhez kötött és nomadikus távbeszélő szolgáltatás belföldi hívásirányokra vonatkozó díjai

Az alábbi táblázat a H1 Komm Előfizetői által hívható számokat mutatja. A táblázatban nem jelzett számok hívása nem lehetséges az alábbi okok valamelyike miatt:

- a számtartomány nincs kiadva,
- a H1 Komm nem engedélyezi minden Előfizetőnek bizonyos szolgáltatások igénybevételét.

Hívott szám	Szolgáltatás	Induló állapot	Hívások díja
06-1	Közcélú Távbeszélő Hálózat	Hívható	18 Ft / perc
06-20; 06-30; 06-31; 06-50; 06-70	Mobil telefon és mobil internet szolgáltatásra nyilvántartásba vett számmezők	Hívható	53 Ft / perc
06-21-xxx-xxx	Helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatók hálózatába indított hívások	Hívható	20 Ft / perc
06-22-től 29-ig	Közcélú Távbeszélő Hálózat	Hívható	18 Ft / perc
06-32-től 39-ig	Közcélú Távbeszélő Hálózat	Hívható	18 Ft / perc
06-42-től 49-ig	Közcélú Távbeszélő Hálózat	Hívható	18 Ft / perc
06-52-től 59-ig	Közcélú Távbeszélő Hálózat	Hívható	18 Ft / perc
06-62-től 69-ig	Közcélú Távbeszélő Hálózat	Hívható	18 Ft / perc
06-72-től 79-ig	Közcélú Távbeszélő Hálózat	Hívható	18 Ft / perc
06-80	Belföldi zöld számok	Hívható	Díjmentes
06-82-től 89-ig	Közcélú Távbeszélő Hálózat	Hívható	18 Ft / perc
06-92-től 99-ig	Közcélú Távbeszélő Hálózat	Hívható	18 Ft / perc
104	Mentők	Hívható	Díjmentes
105	Tűzoltóság	Hívható	Díjmentes
107	Rendőrség	Hívható	Díjmentes
112	Segélyszolgálat	Hívható	Díjmentes
180	Pontos idő	Hívható	70 Ft / perc
185	Munkavonal	Hívható	49 Ft / perc
188	Autóklub	Hívható	49 Ft / perc
189	Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ	Hívható	49 Ft / perc
1812	NISZ Zrt. - Nemzeti Népegészségügyi Telefonos Ügyfélszolgálat	Hívható	2,9 Ft / perc
1817	Vízi mentők információs és bejelentő száma	Hívható	2,9 Ft / perc
1818	Kormányzati ügyfélvonal	Hívható	2,9 Ft / perc
1820	Betegszállítás rendelés (OMSZ)	Hívható	2,9 Ft / perc
1824	Őrített betegszállítás (OMSZ)	Hívható	2,9 Ft / perc
1819	Nemzeti Adó- és Vámhivatal	Hívható	2,9 Ft / perc
11800	Belföldi Egyetemes Tudakozó	Hívható	140 Ft / perc
11811	Különleges Tudakozó	Hívható	210 Ft / perc
11888	Belföldi Tudakozó	Hívható	140 Ft / perc
12cd	Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati számai	Hívható	2,9 Ft / perc
14dce	Díjmentes szolgáltatás rövid számok	Hívható	díjmentes

A táblázatban szereplő árak az ÁFA-t nem tartalmazzák. A számlázás a tarifacsomagban meghatározott egységekben történik.

#### **II.4. Internet hálózat beszédcélú felhasználásával nyújtott helyhez kötött és nomadikus távbeszélő szolgáltatás emelt díjas szolgáltatások hívásának díjai**

Az emelt díjas, díjkorlátmentes és az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás elérését az Előfizető kérésére a Szolgáltató díjmentesen letiltja, a letiltás módjáról részletek az Általános szerződési Feltételekben olvashatóak.

##### **II.4.1. Emelt díjas díjkorlátos esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:**

Árkategóriához rendelt számtartomány	Bruttó ár [Ft / Hívás]
06 91 125 000 - 06 91 125 299	762,00
06 91 125 300 - 06 91 125 399	155,00
06 91 125 400 - 06 91 125 499	300,00
06 91 125 500 - 06 91 125 599	508,00
06 91 125 600 - 06 91 125 799	800,00
06 91 125 800 - 06 91 125 999	1000,00
06 91 180 050 - 06 91 180 099	115,00
06 91 180 150 - 06 91 180 199	155,00
06 91 180 200 - 06 91 180 249	205,00
06 91 180 250 - 06 91 180 299	127,00
06 91 180 300 - 06 91 180 399	305,00
06 91 180 400 - 06 91 180 499	508,00
06 91 180 500 - 06 91 180 599	762,00
06 91 180 750 - 06 91 180 799	254,00
06 91 330 000 - 06 91 330 699	55,00
06 91 331 000 - 06 91 331 699	99,00
06 91 332 000 - 06 91 332 699	160,00
06 91 333 000 - 06 91 333 699	225,00
06 91 334 000 - 06 91 334 699	330,00
06 91 335 000 - 06 91 335 699	381,00
06 91 336 000 - 06 91 336 699	508,00
06 91 337 000 - 06 91 337 699	635,00
06 91 338 000 - 06 91 338 699	960,00
06 91 339 000 - 06 91 339 699	1000,00
06 91 555 000 - 06 91 555 099	85,00
06 91 555 100 - 06 91 555 199	155,00
06 91 555 200 - 06 91 555 299	205,00
06 91 555 300 - 06 91 555 399	254,00
06 91 555 400 - 06 91 555 499	305,00
06 91 555 500 - 06 91 555 599	381,00
06 91 555 600 - 06 91 555 699	410,00
06 91 555 700 - 06 91 555 799	485,00
06 91 555 800 - 06 91 555 899	508,00
06 91 555 900 - 06 91 555 999	762,00
06 91 636 000 - 06 91 636 099	160,00
06 91 636 100 - 06 91 636 199	195,00
06 91 636 300 - 06 91 636 399	330,00
06 91 636 400 - 06 91 636 499	381,00
06 91 636 500 - 06 91 636 599	508,00
06 91 636 600 - 06 91 636 699	575,00
06 91 636 700 - 06 91 636 799	635,00
06 91 777 000 - 06 91 777 099	1000,00
06 91 999 000 - 06 91 999 099	102,00
06 91 999 100 - 06 91 999 199	356,00
06 91 999 200 - 06 91 999 299	508,00
06 91 999 300 - 06 91 999 399	762,00
06 91 999 400 - 06 91 999 499	1000,00

A táblázatban nettó árak szerepelnek, a feltüntetett árak az ÁFA-t nem tartalmazzák.

##### **II.4.2. Emelt díjas díjkorlátmentes esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:**

Árkategóriához rendelt számtartomány	Bruttó ár [Ft / Hívás]
06 90 180 500 - 06 90 180 999	115,00
06 90 181 500 - 06 90 181 999	155,00

06 90 182 000 - 06 90 182 999	205,00
06 90 183 000 - 06 90 183 999	305,00
06 90 184 000 - 06 90 184 999	508,00
06 90 185 000 - 06 90 185 999	762,00
06 90 187 000 - 06 90 187 499	1143,00
06 90 187 500 - 06 90 187 999	1905,00
06 90 188 500 - 06 90 188 999	2540,00
06 90 189 500 - 06 90 189 999	5080,00
06 90 444 000 - 06 90 444 099	155,00
06 90 444 100 - 06 90 444 199	205,00
06 90 444 200 - 06 90 444 299	254,00
06 90 444 300 - 06 90 444 399	305,00
06 90 444 400 - 06 90 444 499	410,00
06 90 636 000 - 06 90 636 099	160,00
06 90 636 100 - 06 90 636 199	195,00
06 90 636 200 - 06 90 636 299	254,00
06 90 636 300 - 06 90 636 399	330,00
06 90 636 400 - 06 90 636 499	381,00
06 90 636 500 - 06 90 636 599	508,00
06 90 636 600 - 06 90 636 699	575,00
06 90 636 700 - 06 90 636 799	635,00
06 90 640 000 - 06 90 640 699	80,00
06 90 641 000 - 06 90 641 699	160,00
06 90 642 000 - 06 90 642 699	330,00
06 90 643 000 - 06 90 643 699	508,00
06 90 644 000 - 06 90 644 699	575,00
06 90 645 000 - 06 90 645 699	705,00
06 90 646 000 - 06 90 646 699	960,00
06 90 647 000 - 06 90 647 699	1270,00
06 90 648 000 - 06 90 648 699	1905,00
06 90 649 000 - 06 90 649 699	5080,00
06 90 888 000 - 06 90 888 099	485,00
06 90 888 100 - 06 90 888 199	508,00
06 90 888 200 - 06 90 888 299	762,00
06 90 888 300 - 06 90 888 399	1016,00
06 90 888 400 - 06 90 888 499	2032,00
06 90 900 000 - 06 90 900 099	153,00
06 90 900 100 - 06 90 900 199	305,00
06 90 900 200 - 06 90 900 299	635,00
06 90 900 300 - 06 90 900 399	966,00
06 90 900 400 - 06 90 900 499	1524,00

A táblázatban nettó árak szerepelnek, a feltüntetett árak az ÁFA-t nem tartalmazzák.

#### II.4.3. Emelt díjas Felnőtt esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Árkategóriához rendelt számtartomány	Bruttó ár [Ft / Hívás]
16800	-

A táblázatban nettó árak szerepelnek, a feltüntetett árak az ÁFA-t nem tartalmazzák.

#### II.4.4. Emelt díjas díjkorlátos esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Árkategóriához rendelt számtartomány	Bruttó ár [Ft / Hívás]
16018	-
16060	-
16082	-
161161	-
16434	-
161162	-
06 91 330 700 - 06 91 330 999	55,00
06 91 331 700 - 06 91 331 999	99,00
06 91 332 700 - 06 91 332 999	160,00
06 91 333 700 - 06 91 333 999	225,00
06 91 334 700 - 06 91 334 999	330,00
06 91 335 700 - 06 91 335 999	381,00
06 91 336 700 - 06 91 336 999	508,00

06 91 337 700 - 06 91 337 999	635,00
06 91 338 700 - 06 91 338 999	960,00
06 91 339 700 - 06 91 339 999	1000,00
06 91 636 200 - 06 91 636 299	254,00
06 91 777 500 - 06 91 777 599	-
06 91 777 600 - 06 91 777 699	-
06 91 777 700 - 06 91 777 799	-
06 91 777 800 - 06 91 777 899	-
06 91 777 900 - 06 91 777 999	-

A táblázatban nettó árak szerepelnek, a feltüntetett árak az ÁFA-t nem tartalmazzák.

#### II.4.5. Emelt díjas díjkorlátmentes esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Árkategóriához rendelt számtartomány	Bruttó ár [Ft / Hívás]
06 90 444 500 - 06 90 444 599	-
06 90 444 600 - 06 90 444 699	-
06 90 444 700 - 06 90 444 799	-
06 90 444 800 - 06 90 444 899	-
06 90 444 900 - 06 90 444 999	-
06 90 640 700 - 06 90 640 999	80,00
06 90 641 700 - 06 90 641 999	160,00
06 90 642 700 - 06 90 642 999	330,00
06 90 643 700 - 06 90 643 999	508,00
06 90 644 700 - 06 90 644 999	575,00
06 90 645 700 - 06 90 645 999	705,00
06 90 646 700 - 06 90 646 999	960,00
06 90 647 700 - 06 90 647 999	1270,00
06 90 648 700 - 06 90 648 999	1905,00
06 90 649 700 - 06 90 649 999	5080,00
06 90 888 500 - 06 90 888 599	-
06 90 985 300 - 06 90 985 399	508,00
06 90 985 400 - 06 90 985 499	1000,00
06 90 985 500 - 06 90 985 599	1500,00
06 90 985 600 - 06 90 985 699	2000,00
06 90 985 700 - 06 90 985 799	2500,00

Tarifacsomagtól független perc alapú számlázás!

#### II.4.6. Emelt díjas Felnőtt esemény alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

#### II.4.7. Emelt díjas díjkorlátos, perc alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Árkategóriához rendelt számtartomány	Bruttó ár [Ft / Perc]
06 91 111 000 - 06 91 111 999	155,00
06 91 112 000 - 06 91 112 999	205,00
06 91 113 000 - 06 91 113 999	305,00
06 91 115 000 - 06 91 115 099	110,00
06 91 115 100 - 06 91 115 199	762,00
06 91 115 200 - 06 91 115 299	508,00
06 91 115 300 - 06 91 115 399	25,00
06 91 115 400 - 06 91 115 499	50,00
06 91 115 500 - 06 91 115 599	75,00
06 91 115 600 - 06 91 115 699	250,00
06 91 115 700 - 06 91 115 799	508,00
06 91 115 800 - 06 91 115 899	750,00
06 91 115 900 - 06 91 115 999	1000,00
06 91 180 000 - 06 91 180 049	155,00
06 91 180 100 - 06 91 180 149	230,00
06 91 180 600 - 06 91 180 699	305,00
06 91 180 900 - 06 91 180 999	460,00
06 91 300 000 - 06 91 300 099	99,00
06 91 300 100 - 06 91 300 199	160,00
06 91 300 200 - 06 91 300 299	195,00
06 91 300 300 - 06 91 300 399	254,00
06 91 300 400 - 06 91 300 499	330,00
06 91 300 500 - 06 91 300 599	381,00
06 91 300 600 - 06 91 300 699	500,00
06 91 999 500 - 06 91 999 549	102,00

06 91 999 550 - 06 91 999 599	110,00
06 91 999 600 - 06 91 999 649	200,00
06 91 999 650 - 06 91 999 699	153,00
06 91 999 700 - 06 91 999 749	250,00
06 91 999 750 - 06 91 999 799	300,00
06 91 999 800 - 06 91 999 849	350,00
06 91 999 850 - 06 91 999 899	400,00
06 91 999 900 - 06 91 999 949	450,00
06 91 999 950 - 06 91 999 999	500,00

Tarifacsomagtól független perc alapú számlázás!

#### II.4.8. Emelt díjas díjkorlátmentes, perc alapú hanghívás szolgáltatás díjai:

Arkategóriához rendelt számtartomány	Bruttó ár [Ft / Perc]
06 90 180 000 - 06 90 180 499	155,00
06 90 181 000 - 06 90 181 499	230,00
06 90 186 000 - 06 90 186 999	305,00
06 90 188 000 - 06 90 188 499	460,00
06 90 189 000 - 06 90 189 499	460,00
06 90 602 000 - 06 90 602 099	485,00
06 90 602 100 - 06 90 602 199	155,00
06 90 602 200 - 06 90 602 299	205,00
06 90 602 300 - 06 90 602 399	485,00
06 90 602 400 - 06 90 602 499	254,00
06 90 602 500 - 06 90 602 599	305,00
06 90 602 600 - 06 90 602 699	409,99
06 90 602 700 - 06 90 602 799	485,00
06 90 602 800 - 06 90 602 899	485,00
06 90 602 900 - 06 90 602 999	1016,00
06 90 603 000 - 06 90 603 099	99,00
06 90 603 100 - 06 90 603 199	160,00
06 90 603 200 - 06 90 603 299	254,00
06 90 603 300 - 06 90 603 399	330,00
06 90 603 400 - 06 90 603 499	381,00
06 90 603 500 - 06 90 603 599	508,00
06 90 603 600 - 06 90 603 699	635,00
06 90 603 700 - 06 90 603 899	508,00
06 90 603 900 - 06 90 603 999	635,00
06 90 633 000 - 06 90 633 099	160,00
06 90 633 100 - 06 90 633 199	195,00
06 90 633 200 - 06 90 633 299	254,00
06 90 633 300 - 06 90 633 399	330,00
06 90 633 400 - 06 90 633 499	381,00
06 90 633 500 - 06 90 633 599	508,00
06 90 633 600 - 06 90 633 699	575,00
06 90 633 700 - 06 90 633 799	635,00
06 90 633 900 - 06 90 633 999	485,00
06 90 824 000 - 06 90 824 999	305,00
06 90 825 000 - 06 90 825 999	460,00
06 90 900 400 - 06 90 900 449	100,00
06 90 900 450 - 06 90 900 499	150,00
06 90 900 500 - 06 90 900 549	200,00
06 90 900 550 - 06 90 900 599	250,00
06 90 900 600 - 06 90 900 649	300,00
06 90 900 650 - 06 90 900 699	350,00
06 90 900 700 - 06 90 900 749	400,00
06 90 900 750 - 06 90 900 799	458,00
06 90 900 800 - 06 90 900 849	500,00
06 90 900 850 - 06 90 900 899	600,00
06 90 900 900 - 06 90 900 909	750,00
06 90 900 910 - 06 90 900 929	800,00
06 90 900 930 - 06 90 900 949	900,00
06 90 900 950 - 06 90 900 969	1000,00
06 90 900 970 - 06 90 900 989	1200,00
06 90 900 990 - 06 90 900 999	1500,00
06 90 982 000 - 06 90 982 099	25,00
06 90 982 100 - 06 90 982 199	50,00
06 90 982 200 - 06 90 982 299	155,00
06 90 982 300 - 06 90 982 399	75,00
06 90 982 400 - 06 90 982 499	200,00
06 90 982 500 - 06 90 982 599	300,00
06 90 982 600 - 06 90 982 699	508,00



06 90 982 700 - 06 90 982 799	1000,00
06 90 982 800 - 06 90 982 899	1500,00
06 90 982 900 - 06 90 982 999	2000,00
06 90 985 000 - 06 90 985 299	460,00
06 90 985 800 - 06 90 985 999	508,00

A táblázatban bruttó árak szerepelnek, a feltüntetett árak az ÁFA-t tartalmazzák. Hanghívások esetén a számlázás tarifacsomagtól függetlenül 1 perces egységekben történik.

## II.5. Adománygyűjtő számok

### Adománygyűjtés – Kiemelt adománygyűjtő számokon

Adománygyűjtő szám	Adománygyűjtő szervezet	Ár* [Ft / Hívás]
1350	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület	250
1353	Magyar Ökumenikus Segélyszervezet	250
1355	Baptista Szeretetszolgálat Alapítvány	300
1356	Katolikus Karitás	500
1357	Nemzeti Összefogás Vonala	250
1359	Magyar Vöröskereszt	250

\*Áfa hatályaon kívül eső szolgáltatás

### Adománygyűjtés – Közcélú adománygyűjtő számokon

Adománygyűjtő szám	Adománygyűjtő szervezet	Ár* [Ft / Hívás]
13600**	Nonprofit Információs és Oktató Központ (NIOK) Alapítvány	250
13611	Minden Gyerek Lakjon Jól Alapítvány	250
13655	WWF Magyarország Alapítvány	500
13666	Unicef	500
13670	Vodafone Magyarország Alapítvány	250

\*Áfa hatályaon kívül eső szolgáltatás

\*\*Adománygyűjtést közvetítő szervezet hívószáma

## III. Internet hozzáférési szolgáltatás bérelt vonalon keresztül

Portsebesség	Havi díj	Egyszeri díj
64 kbps	62 000	100 000
128 kbps	85 000	120 000
256 kbps	165 000	200 000
512 kbps	228 000	250 000
1 Mbps	330 000	350 000
2 Mbps	502 000	450 000

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak;
  - nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban lettek meghatározva;
  - "átlagos" műszaki megvalósíthatóság esetére vonatkoznak;
- Eltérő műszaki megoldás (nem átlagos) lehet például, de nem kizárólagosan:
- nem budapesti helység a szolgáltatás hozzáférési pont helye
  - különleges eljárás (pl. műemlékvédelmi előírások miatti többletköltség)
  - a hozzáférés szokásostól eltérő biztosítása (nagyértékű beruházást igényel a megvalósítás)
  - a táblázatban nem szereplő átviteli kapacitás biztosítása

Határozott idejű szerződés esetén a havi és az egyszeri díjból kedvezmény adható. Akciós termékek esetén a havi és az egyszeri díjból további kedvezmény adható.

#### IV. Internet hozzáférési szolgáltatás

A kínált díjcsomagok minőségi paramétereit és árait vonatkoznak a nomadikus internet elérési szolgáltatás igénybevételére is.

Hozzáférési csomagok	választott csomag	időtartam	H1 Net		H1 HANG + H1 Net kedvezménnyel		
			belépési díj	havi díj	H1 HANG opció	belépési díj	havi díj
Üzleti 1000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	18 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	17 900 Ft
Üzleti 2000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	23 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	22 900 Ft
Üzleti 4000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	28 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	27 900 Ft
Üzleti 5000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	32 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	31 900 Ft
Üzleti 8000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	37 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	36 900 Ft
Üzleti 10000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	42 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	41 900 Ft
Üzleti 15000	<input type="checkbox"/>	1 év	10 000 Ft	47 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	46 900 Ft
Üzleti 18000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	52 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	51 900 Ft
Üzleti 20000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	53 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	52 900 Ft
Üzleti 25000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	57 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	56 900 Ft
Üzleti 30000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	63 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	62 900 Ft
Üzleti 150000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	65 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	64 900 Ft

A feltüntetett árak határozott idejű szerződésre vonatkoznak, nem tartalmazzák az ÁFA-t (az internet-hozzáférési szolgáltatás díjainak tekintetében 2016.12.31-ig 27%, 2017.01.01-től 18%, 2018.01.01-től 5%, minden más szolgáltatás esetében 27%), és forintban lettek meghatározva.

A csomagok elnevezése, a nyújtott garantált és kínált portsebesség:

Sebesség (Mbit/s)	ÜZLETI 1000 *		ÜZLETI 2000 *		ÜZLETI 4000 *		ÜZLETI 5000		ÜZLETI 8000 *	
	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált
Feltöltés	0,06	0,12	0,06	0,19	0,09	0,25	0,19	0,50	0,19	0,50
Letöltés	0,16	1,00	0,19	2,00	0,25	4,00	1,00	5,00	0,48	8,00
Sebesség (Mbit/s)	ÜZLETI 10000		ÜZLETI 15000		ÜZLETI 18000 *		ÜZLETI 25000 *		ÜZLETI 20000	
	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált
Feltöltés	0,20	0,50	0,50	0,90	0,19	0,50	1,02	5,00	0,50	1,00
Letöltés	1,00	10,00	5,00	15,00	0,48	8,00	4,09	25,00	10,00	20,00
Sebesség (Mbit/s)	ÜZLETI 30000		ÜZLETI 150000							
	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált						
Feltöltés	1,00	5,00	25,00	50,00						
Letöltés	20,00	30,00	60,00	150,00						

A \*-gal jelölt csomagok igénybe vétele új előfizetők részére nem lehetséges

\*\* Garantált le és feltöltési sebesség a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet alapján az előfizetők számára garantált adatátviteli sebesség.

#### V.1. Áthelyezés, átírás díjai

Termék	Áthelyezés	Átírás
Bérelt Vonal	Egyedileg megállapítva	-
ADSL, Optika	Egyedileg megállapítva	-
Dial-up	-	1000.-/alkalom
E-mail	-	1000.-/alkalom

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak
- nem tartalmazzák az ÁFA-t (az internet-hozzáférési szolgáltatás díjainak tekintetében 2016.12.31-ig 27%, 2017.01.01-től 18%, 2018.01.01-től 5%, minden más szolgáltatás esetében 27%), forintban lettek meghatározva

#### V.2. Egyéb kapcsolódó díjak

Sávszélesség módosítás díja (fel/le): 10 000 Ft + Áfa/alkalom

Címváltozás miatti szerződés módosítás díja: 8 000 Ft + Áfa/alkalom

#### V. Értéknövelt szolgáltatások (domain név, és web hosting szolgáltatás) Domain név szolgáltatás (DNS)

	Típus	Egyszeri díj	Havi karbantartási díj	Éves díj
HU	Teljes	8000 Ft *	3 000 Ft	4 000 Ft

	Másodlagos	8000 Ft *	2 000 Ft	4 000 Ft
	Csak regisztráció	8000 Ft *	-	4 000 Ft
COM, NET ORG, BIZ, INFO	Teljes	8000 Ft *	3 000 Ft	40-45 USD **; ***
	Másodlagos	8000 Ft *	2 000 Ft	40-45 USD **; ***
	Csak regisztráció	8000 Ft *	-	40-45 USD **; ***
WS, CC, BZ, VG, MS, NU, GS, TC	Teljes	8000 Ft *	3 000 Ft	30-35 USD **; ***
	Másodlagos	8000 Ft *	2 000 Ft	30-35 USD **; ***
	Csak regisztráció	8000 Ft *	-	30-35 USD **; ***

A feltüntetett árak nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban, illetőleg egyes árak amerikai (USA) dollárban kerültek meghatározásra.

\*a díj magában foglalja 2 évre az éves díjat

\*\* Regisztrátor szervezettől függően

\*\*\* Az MNB által közzétett, a számla kibocsátását megelőző hónap utolsó napján érvényes középárfolyamán számolva. Az előfizetőnek forintban kell megfizetni.

## VII. Egyéb díjak:

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől (elsődleges - primary): 3000,- Ft/hó + ÁFA.

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől (másodlagos - secondary): 2000,- Ft/hó + ÁFA.

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől szüneteltetési igénnyel: 2000,- Ft + ÁFA (egyszeri átregisztrálási díj).

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől, saját name szervertel rendelkező ügyfeleink számára: 2000,- Ft + ÁFA (egyszeri átregisztrálási díj)

A feltüntetett árak nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban kerültek meghatározásra.

### VII.1. Web Hosting díjcsomagok:

Tárterület (Mb)	Hosting*
5	3000
10	4000
20	6000
50	13000
100	25000
200	40000

A feltüntetett árak nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban kerültek meghatározásra.

\* PHP és MySQL futtatása engedélyezett

## ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT

### Számhordozás igénybevételéhez

Alulírott Előfizető, az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 150. §. (1) és a 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet alapján, a számhordozhatóságra biztosított lehetőséggel élve alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes helyhez kötött telefonszolgáltatásra a **H1 Komm Kft-t** (1111 Budapest, Bertalan Lajos u. 26. III/2., cgsz: 01-09-172732; adószám: 24336675243), mint új Szolgáltatót választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, amelynek során az alább rögzített kapcsolási számot/számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített kapcsolási számra/számokra vonatkozóan a .....-vel, mint szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem, és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási szám/számok vonatkozásában megszűnik/módosul.

Kijelentem, hogy a hozzáférést biztosító szolgáltató felé lejárt számlatartozásom nincs.

Előfizető neve:	
Lakcíme / Székhelye:	
Adószám/Cégjegyzékszám:	
Ügyfélszám:	

#### Kapcsolási száma (amelyet/amelyeket meg kíván tartani):

Előfizető kapcsolási száma ill. ISDN vezérszám	Szám-intervallum (ISDN2 és ISDN30)	Csatlakozás földrajzi címe

Meghatalmazom a **H1 Komm Kft-t**, hogy a számhordozás megvalósítása érdekében a nevemben az Átadó Szolgáltató:

..... felé eljárjon, illetve hozzájárulok ahhoz, hogy adataimat az igényelt szolgáltatás beállítása érdekében átadja.

Kelt:

\_\_\_\_\_  
Aláírás, Ph