

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 182. § (3) bekezdés 24. pontjában kapott felhatalmazás alapján, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 109. § (5) bekezdésében meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

1. A rendelet hatálya

- 1. §** (1) E rendelet hatálya
- az elektronikus hírközlési szolgáltatókra (a továbbiakban: szolgáltató),
 - az egyéni előfizetőkre és az üzleti előfizetőkre (a továbbiakban együtt: előfizető),
 - az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználókra, és
 - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságra (a továbbiakban: Hatóság) terjed ki.
- (2) Előfizetői szerződés elektronikus úton történő megkötésére az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezésein túl e rendeletben foglaltakat is alkalmazni kell.
- (3) A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet akkor alkalmazható, ha e rendelet eltérő szabályokat nem állapít meg.
- (4) E rendeletben foglaltak a nyilvános telefonállomás, telefon, fax, vagy internet-hozzáférés szolgáltatás egyszeri igénybevétele céljából, vagy egy napot meg nem haladó időtartamra létrejött előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás tekintetében kizárólag annyiban alkalmazandók, amennyiben e szolgáltatások tárgya, tartalma szempontjából értelmezhetők.

2. Értelmező rendelkezések

- 2. §** E rendelet alkalmazásában:
- előfizetői panasz*: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;
 - 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 igénybevételei lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;
 - 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;
 - tartós adathordozó*: olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.

3. Általános szabályok

- 3. §** (1) A szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 127. § (1) bekezdésében meghatározott előfizetői szerződést úgy köteles kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondásmentesség és áttekinthetőség követelményének.
- (2) Az áttekinthetőség érdekében az általános szerződési feltételeket pontos tartalomjegyzékkel és oldalszámozással kell ellátni. A szolgáltató általános szerződési feltételei előlapján, jól látható módon köteles feltüntetni a hatálybalépés időpontját.
- (3) A szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 2 évre visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató köteles tájékoztatást adni.

- (4) Előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az előfizetőnek az Eht.-ban és e rendeletben biztosított jogait megállapító rendelkezésektől – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – az előfizető hátrányára eltér. Semmis az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.
- (5) E rendeletben foglaltaktól a felek egyező akaratával az előfizető javára el lehet térni.
- (6) A szolgáltató az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban foglalt, előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen, közérthetően és pontosan köteles eleget tenni.
- (7) Hatósági eljárás esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy törvényben vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint az előfizető törvényben vagy e rendeletben előírt hozzájárulásait beszerezte.
- (8) Az előfizetőt e rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
- (9) E rendelet szerint 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 kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy
 - a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
 - b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

4. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

- 4. §**
- (1) Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akaratával eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint e rendelet rendelkezéseitől.
 - (2) Az (1) bekezdésbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akaratával eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)–(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)–(2), (4) bekezdés, továbbá e rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől.
 - (3) Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá e rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.
 - (4) A (2) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.
 - (5) A (3) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.
 - (6) Az (1)–(3) bekezdésben foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.
 - (7) A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

5. Az előfizetői szerződés létrejötte

- 5. §** (1) Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy
- az igényt teljesíti,
 - az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
 - az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
 - az igényt nem teljesíti.
- (2) Az (1) bekezdés a)–c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.
- (3) Az (1) bekezdés c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.
- (4) Az előfizetői szerződés
- jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
 - távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.
- (5) Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.
- 6. §** (1) Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés az 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.
- (2) Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.
- (3) A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.
- (4) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

- 7. §**
- (1) Az 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.
 - (2) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.
 - (3) Az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
 - (4) Amennyiben az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (3) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.
 - (5) Ha a szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.
 - (6) 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 megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
- 8. §**
- (1) Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
 - (2) Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést – a (3) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményekkel – azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.
 - (3) A (2) bekezdésben foglalt felmondás esetén a szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.
 - (4) A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.
- 9. §** Az 5–8. § rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésre is alkalmazni kell.

6. Az általános szerződési feltételek tartalma

- 10. §** (1) Az általános szerződési feltételek – az adott szolgáltatásra értelmezhetően – az alábbi fejezetcímek és sorrend szerint legalább a következőket tartalmazzák, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:
1. általános adatok, elérhetőség:
 - 1.1. a szolgáltató neve és címe,
 - 1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők,
 - 1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),
 - 1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe,
 - 1.5. az általános szerződési feltételek elérhetősége;
 2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:
 - 2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,
 - 2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája,
 - 2.3. az előfizetői szolgáltatások igénybevételeének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételeének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,
 - 2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő,
 - 2.5. mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei;
 3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:
 - 3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása,
 - 3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,
 - 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,
 - 3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,
 - 3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;
 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,
 - 4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, 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,
 - 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,
 - 4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;
 5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:
 - 5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei,
 - 5.2. 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,
 - 5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei;

6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:
 - 6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás,
 - 6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,
 - 6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése),
 - 6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,
 - 6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,
 - 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;
7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:
 - 7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, 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,
 - 7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,
 - 7.3. a kártérítési eljárás szabályai,
 - 7.4. az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai;
8. a számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:
 - 8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,
 - 8.2. internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik,
 - 8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban;
9. az előfizetői szerződés időtartama;
10. adatkezelés, adatbiztonság:
 - 10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,
 - 10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;
11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);
12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:
 - 12.1. a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,
 - 12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje,
 - 12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,
 - 12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,
 - 12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;
13. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:
 - 13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,
 - 13.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,

- 13.3. a végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,
- 13.4. az adatváltozás bejelentése;
14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás;
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.
- (2) A szolgáltató jogosult a fejezeteken belül új pontokat meghatározni.
- (3) Az olyan összefüggő szabályok, feltételek, amelyek terjedelmi okból a főszövegben nem helyezhetők el, mellékletben is meghatározhatók. A főszövegben a mellékletre utalni kell. A mellékletek az általános szerződési feltételek részét képezik, azonban az általános szerződési feltételek főszövegét nem módosíthatják.
- (4) Az általános szerződési feltételek külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

7. Az egyedi előfizetői szerződés tartalma

- 11. §** (1) Az egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel legalább a következőket kell tartalmaznia:
- a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:
- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)–ac) pont szerinti adatai,
- ae) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a szolgáltató adatai:
- ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
- bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
- bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége,
- bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
- ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
- cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cd) a díjfizetés módja,
- ce) a számlakibocsátás határideje,

- cf) telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
 - cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
 - d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
 - e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
 - ea) az előfizetői névjegyzékkel,
 - eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
 - ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
 - ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrésztelítő igénylésével,
 - ee) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
 - ef) az egyéni előfizetői minőséggel,
 - eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
 - eh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
 - ei) a 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
 - f) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
 - g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
 - h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
 - i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
 - j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
 - k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
 - l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
 - m) üzleti előfizető esetén a 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.
- (2) A szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni az egyedi előfizetői szerződéshez az előfizetői szerződés megkötésekor hatályos általános szerződési feltételei szerinti, az előfizető lakcímehez vagy tartózkodási helyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálat címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az (1) bekezdés bc) pont alapján feltüntetettektől.
- (3) A szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az (1) bekezdés a) pontja szerinti személyes adatokat kezelheti.
- (4) Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles internetes honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

8. Az előfizetői szerződés módosítása

- 12. §** (1) Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.

- (2) Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésében meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
- 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, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
 - f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
 - g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.
- (3) A (2) bekezdéstől eltérően, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában meghatározott értesítési módon (különösen SMS, MMS) megküldött értesítésnek:
- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
 - b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
 - c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
 - d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.
- (4) Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terheli a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.
- (5) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételek módosításáról – ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában foglalt értesítési kötelezettségének a szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban az értesítést közzéteszi.
- (6) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- (7) Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőlegesen magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

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

- 14. §** (1) Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a szolgáltató az előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.
- (2) Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

- (3) A szolgáltató átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel az előfizetőnek, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére.
- (4) Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

- 15. §**
- (1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e §-ban foglaltak szerint.
 - (2) A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy
 - a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, 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,
 - b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
 - c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
 - d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.
 - (3) A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.
 - (4) A (2) bekezdés a)–b) pontjában foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.
 - (5) A (2) bekezdés a) pontja szerint meghatározott, vagy a b) pontjában a szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

- 16. §**
- (1) Az előfizetői hívószámot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:
 - a) ha az előfizető kéri;
 - b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
 - c) ha a számváltoztatást jogszabály kötelezővé teszi.
 - (2) A szolgáltató az előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.
 - (3) Amennyiben a szolgáltató a (2) bekezdés szerint kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, azt köteles részletesen megindokolni.
 - (4) Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.
 - (5) A (4) bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változtatásra az (1) bekezdés b)–c) pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.
 - (6) A szolgáltató köteles az előfizetőt a (4)–(5) bekezdésben foglaltakról tájékoztatni, és az (1) bekezdés b)–c) pontjában meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.
 - (7) A szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.
 - (8) A szolgáltató e §-ban meghatározott feltételek figyelembevételével az általános szerződési feltételeiben határozhatja meg, hogy az előfizetői hívószámot mennyi idő után rendeli más előfizetőhöz.

9. Az előfizetői szerződés megszűnése

- 17. §** (1) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.
- (2) 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.
- (3) Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.
- (4) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.
- (5) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

10. A szolgáltatás szüneteltetése

- 18. §** (1) A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.
- (2) A szolgáltató az előfizető egyértelmű azonosítása után, az előfizető kérelmére köteles haladéktalanul szüneteltetni a mobil rádiótelefon szolgáltatást, amennyiben a bejelentés indoka a SIM kártya elvesztése, eltulajdonítása. Az előfizető kérelme és a szolgáltatás szüneteltetése közötti időszakban keletkezett esetleges díjakat a szolgáltató nem háríthatja az előfizetőre.
- (3) Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.
- (4) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

11. A szolgáltatás korlátozása, felfüggesztése

- 19. §** (1) Ha az előfizető a (3) bekezdés vagy az Eht. 137. § (1) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.
- (2) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés

alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

- (3) A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, 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.
- (4) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (5) A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

12. Díjszámítás, tételes számlamelléklet

- 20. §**
- (1) 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.
 - (2) A szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét
 - a) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel,
 - b) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén 1 másodperccel,
 - c) mobil rádiótelefon-hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén 2 másodperccel haladhatja meg.
 - (3) Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az általános szerződési feltételekben rögzített egységekben kell kialakítani.
- 21. §**
- (1) Az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben a telefonszolgáltató az előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában a végződtető szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után a fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni, továbbá köteles feltüntetni a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.
 - (2) Az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti hívásrésztezőnek szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket kell tartalmaznia:
 - a) a hívott szám;
 - b) a hívás kezdő időpontja;
 - c) a hívás időtartama;
 - d) a hívásegység díja;
 - e) a hívás díja.
 - (3) Az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat.
 - (4) Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a hívásrésztezőnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:
 - a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
 - b) adatforgalom mennyisége, vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
 - c) egységnyi forgalom, vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
 - d) az adatforgalom díja.
 - (5) Átalánydíjas szolgáltatás esetében a (2) bekezdés d)–e) pontja és a (4) bekezdés c)–d) pontja helyett a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.
 - (6) A hívásrésztező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrésztező az egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az igénybevétel feltételeit a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeiben meghatározni.

- (7) Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, legfeljebb két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól, melyet a szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül köteles rendelkezésre bocsátani. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

13. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért

- 22. §** (1) A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni 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),
 - a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
- (2) 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.
- (3) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.
- (4) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.
- (5) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- (6) A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- (7) Az Eht. 141. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni.
- (8) A szolgáltató a (3) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.
- (9) Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- (10) Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a (9) bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- (11) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelent a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.
- 23. §** (1) A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:
- a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
- (2) A kötbér mértéke a vetítési alap
- a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.
- c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.
- (3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

24. § Műsorterjesztési szolgáltatás esetén, amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az Eht. 132. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornában bekövetkezett változás indokolja.

- 25. §** (1) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon – a 22. § (7) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.
- (2) Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani.
- (3) Az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

14. Az előfizetők értesítése

- 26. §** (1) Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat.
- (2) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt
- a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.
- (3) A szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS, vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- (4) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben, illetve c) pontja szerinti SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (5) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (6) A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- (7) Az értesítési kötelezettség (4)–(5) bekezdésben foglaltak szerinti teljesítése – ha azt az ellenérdekű fél vitatja – az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

15. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok

- 27. §** (1) A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- (2) Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.
- (3) A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- (4) A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.
- (5) A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.
- 28. §** (1) A szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.
- (2) Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- (3) A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:
- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
 - b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hártott el,
 - c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
 - d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
 - e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.
- (4) A határozott idejű előfizetői szerződés a (3) bekezdésben foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.
- 29. §** (1) Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással a 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.
- (2) Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegben jóváírja. A szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az előfizetőnek nem jár vissza.
- (3) Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében a 27. § (1)–(3) és (5) bekezdése, valamint a 28. § nem alkalmazható.

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

- 30. §**
- (1) Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók – a hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében – az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben, átlátható módon kötelesek biztosítani az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést.
 - (2) Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjukra feltölteni, hozzáférhetővé tenni és folyamatosan frissíteni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatok megjelölését (címét), formátumát, részletes tartalmát és a hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározását az 1. melléklet tartalmazza.
 - (3) Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltató az általa nyújtott egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket internetes honlapján közvetlenül az egyes ajánlatok mellett köteles közzétenni.
 - (4) Amennyiben az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltató az általa nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatási csomagokat összefoglaló táblázatban jeleníti meg, az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket közvetlenül az összefoglaló táblázat mellett köteles elhelyezni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató link betűmérete nem lehet kisebb, mint a szolgáltató által közzétett kereskedelmi kommunikációban használt közlés betűmérete.
 - (5) Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltató – a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében – internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalakon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást.

17. Hangposta szolgáltatással kapcsolatos szabályok

- 31. §**
- (1) Ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, a helyhez kötött telefon és a mobil rádiótelefon szolgáltatók (e §-ban a továbbiakban: telefonszolgáltatók) kötelesek biztosítani, hogy amennyiben a hívó fél a hívását a hangpostára irányítást megelőzően megszakítja, a hívott fél szolgáltatója nem végződtesse a hívást. A hívásért a telefonszolgáltatók díjat nem számíthatnak fel.
 - (2) A telefonszolgáltató a hívás hangpostára irányítását megelőzően szövegbemondással vagy hangjelzéssel hívja fel a hívó fél figyelmét a hangpostára irányításra. A hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartamnak a telefonszolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legalább 5 másodperc hosszúságúnak kell lennie.
 - (3) A telefonszolgáltató akkor jogosult a beérkező hívást hangpostára végződtesse, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, és a hívás megszakítására megállapított időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

18. Előfizetői névjegyzék

- 32. §**
- (1) Minden előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi telefonszolgáltatását igénybe vevő olyan előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – bárki számára hozzáférhetővé tenni.
 - (2) Az Eht. 146. § (1) bekezdésében foglaltak megsértése esetén a Hatóságtól jogvitás eljárás keretében kérhető, hogy a névjegyzéket készítő telefonszolgáltatók számára határozzon meg objektív, méltányos, megkülönböztetéstől mentes és átlátható feltételeket az előfizetői névjegyzék adatai rendelkezésre bocsátása érdekében.
 - (3) A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképzése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

- (4) Minden helyhez kötött előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató előfizetője számára – egyéni előfizető esetében díjmentesen – biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen.
- (5) Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az – előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló – előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.
- (6) Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató.

19. Záró rendelkezések

- 33. §**
- (1) Ez a rendelet – a (2) bekezdésben foglaltak kivételével – 2015. augusztus 1. napján lép hatályba.
 - (2) A 4. §, 5–7. §, 10. §, 11. §, 27–29. § 2015. november 1. napján lép hatályba.
 - (3) E rendelet hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet.
 - (4) Az elektronikus hírközlési szolgáltató általános szerződési feltételeit és az előfizetői szerződéseket 2015. augusztus 31. napjáig köteles az (1) bekezdés alá tartozó rendelkezéseknek megfelelően felülvizsgálni és módosítani. Az (1) bekezdés alá tartozó rendelkezéseket a szolgáltató a módosítást követően, de legkésőbb 2015. szeptember 1. napjától köteles alkalmazni.
 - (5) Az elektronikus hírközlési szolgáltató általános szerződési feltételeit és az előfizetői szerződéseket 2015. november 30. napjáig köteles a (2) bekezdés alá tartozó rendelkezéseknek megfelelően felülvizsgálni és módosítani. A (2) bekezdés alá tartozó rendelkezéseket a szolgáltató a módosítást követően, de legkésőbb 2015. december 1. napjától köteles alkalmazni.
 - (6) A hatályban lévő egyedi előfizetői szerződések az általános szerződési feltételek e rendelet szerinti módosítása által érintett részei tekintetében a jogszabály erejénél fogva módosulnak, erről külön értesítést az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetőknek nem köteles megküldeni.
 - (7) E rendelet 3. § (3) bekezdése szerinti megőrzési kötelezettség a szolgáltatókat a 2011. november 1. napját követően kibocsátott vagy módosított általános szerződési feltételek vonatkozásában terheli.

34. § E rendelet

- a) az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról (keretirányelv) szóló 2002. március 7-i 2002/21/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek,
- b) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról (egyetemes szolgáltatási irányelv) szóló 2002. március 7-i 2002/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek,
- c) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló 2009. november 25-i 2009/136/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek, valamint
- d) az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló 2002/21/EK irányelv, az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és kapcsolódó eszközökhöz való hozzáférésről, valamint azok összekapcsolásáról szóló 2002/19/EK irányelv és az elektronikus hírközlő hálózatok és az elektronikus hírközlési szolgáltatások engedélyezéséről szóló 2002/20/EK irányelv módosításáról szóló 2009. november 25-i 2009/140/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.

Dr. Karas Monika s. k.,
a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnöke

1. melléklet a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelethez

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT		
Díjcsomag neve		
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)		
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)		
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)		
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)		
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)		
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)		
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)		
Túlforgalmazás kezelése		
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)		
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés		
VoIP		
Chat alkalmazások		
Közösségi oldalak		
Fájlcserélő alkalmazások		
Videómegosztó alkalmazások		
Online TV		
Egyéb		

A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása

Elnevezés	Definíció
Kínált letöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa. ¹
Kínált feltöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet-hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa. ²
Garantált letöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség. ³

Garantált feltöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség. ³
Csomagban foglalt adatforgalom	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Túlforgalmazás kezelése	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.
Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).
Felhasználási módok VoIP Chat alkalmazások Közösségi oldalak Fájlcserélő alkalmazások Video megosztó alkalmazások Egyéb	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet: – igénybe vehető – nem vehető igénybe – feltételekkel vehető igénybe.

¹ Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 2. § (1) bekezdés 12. pontja alapján.

² A Rendelet 2. § (1) bekezdés 12. pontja alapján.

³ A Rendelet 2. § (1) bekezdés 6. pontja alapján.