

# Aktív szépkorúság

A HÓNAP TÉMÁJA: ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS

2012. AUGUSZTUS

## TARTALOMJEGYZÉK:

■ MELYEK AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK?	2. OLDAL
■ SZERZŐDÉSEK, SZERZŐDÉSKÖTÉS	2. OLDAL
■ SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŪNÉSE	6. OLDAL
■ SZERZŐDÉSKORLÁTOZÁS, SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE	8. OLDAL
■ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS, ÁTÍRÁS, ÁTHELYEZÉS	11. OLDAL
■ A TERÜLETI FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGEK ELÉRHETŐSÉGEI	13. OLDAL

*A NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HAVI TEMATIKUS ÚJSÁGJA  
AZ EURÓPAI ÉVHEZ KAPCSOLÓDÓAN*

**HÍREINKET MEGTALÁLJA A [WWW.NFH.HU](http://www.nfh.hu) WEBOLDALUNKON.  
FÓRUMPORTÁLUNK A [HTTP://NFHFORUM.HU](http://nfhforum.hu) CÍMEN ÉRHETŐ EL.  
NEMZETI FOGYASZTÓI TERMÉKKOSÁR: [WWW.TERMEKKOSAR.HU](http://www.termekkosar.hu)  
AZ EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT: [WWW.MAGYAREFK.HU](http://www.magyarefk.hu)**

**HÉTVÉGI TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLTATUNK**  
KÖNNYEN MEGJEGYZHETŐ SZÁMON:  
**06-30-9-NFH-SOS** KARAKTEREK A TELEFONON  
(VAGYIS: 06-30-9-634767)  
(NEM EMELT DÍJAS, NORMÁL DÍJSZABÁSÚ MOBILHÍVÁS)

Mindennapi életünk megkerülhetetlen részévé váltak azok a vállalkozások, amelyek elérhetővé teszik számunkra a televíziós műsorokat, vagy biztosítják a telefon és az internet használatát. Ezek a vállalkozások az ún. elektronikus hírközlési szolgáltatók. Szinte nincs olyan fogyasztó ma Magyarországon, aki ne lenne előfizetője valamelyik elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, így a fogyasztóvédelem rendkívüli jelentőséggel bír ezen a területen.

Fogyasztóként (előfizetőként) érdemes tisztában lennünk alapvető jogainkkal és kötelezettségeinkkel. Az alábbi kérdések-válaszok formájában összeállított tájékoztató abban kíván segítséget nyújtani, hogy könnyebben igazodjunk el a hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos szabályok útvesztőjében - ezáltal is tudatosabb fogyasztókká válva.

### **Melyek az elektronikus hírközlési szolgáltatások?**

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat három nagy területre lehet felosztani: **telefonszolgáltatás, rádió- és televízió-műsorelosztás**, valamint **internet** hozzáférési szolgáltatás.

A legismertebb elektronikus hírközlési szolgáltatók közé tartozik a három nagy mobiltelefon-társaság, a kábeltelevíziós-társaságok, a műholdas műsorszórást végző társaságok, továbbá a vezetékes telefon-, illetve internet előfizetést kínáló vállalkozások. Továbbá az elektronikus hírközlési szolgáltatók közé sorolhatók az IP (Internet-Protokoll) alapú telefonszolgáltatást vagy műsorelosztást végző szolgáltatók is.



Fontos kiemelni, hogy nem minősül elektronikus hírközlési szolgáltatásnak a tartalomszolgáltatás, vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatás, így például rádió- és televízió-műsor készítése vagy internetes újság szerkesztése.

### **Szerződések, szerződéskötés**

#### ***Milyen részei vannak a szolgáltatóval kötött szerződésünknek?***

A szerződés két (külön dokumentumban található) részből áll, az egyedi előfizetői szerződésből, valamint az általános szerződési feltételekből (ÁSZF). Az általában néhány oldalas egyedi előfizetői szerződésben találhatóak a szerződésünkre vonatkozó egyedi sajátosságok (pl.: személyes adataink, a konkrét szolgáltatás megnevezése, a szerződés időtartama.) A részletes szerződési feltételeket azonban a sokkal bővebb (gyakran 60-80 oldalas) ÁSZF (Vásárlási Feltételek, Üzletszabályzat) tartalmazza.

***Mit kell tudni a határozott, a határozatlan időtartamú, illetve a hűség szerződésekről?***

2011 novembere óta a szerződéseket határozott (1 vagy 2 évre) vagy határozatlan időre köthetjük. Kizárólag a határozott idejű szerződések körében van lehetőség arra, hogy „elköteleződésünkre” tekintettel a szolgáltató meghatározott kedvezményt (pl.: belépési díj elengedése, listaárnál alacsonyabb havidíj) adjon a számunkra. (Ennek közkeletű elnevezése a hűség szerződés).

Amennyiben határozott időtartamra kötünk szerződést, akkor van mód arra, hogy már a szerződéskötéskor úgy rendelkezünk, hogy az 1, illetve 2 év leteltével a szerződés határozatlan időtartamúként (de már kedvezmények nélkül) éljen tovább. Ugyanakkor van mód arra is, hogy a meghatározott idő letelte után újabb kedvezmények (vagy a korábbiak ismételt) igénybevétele érdekében újból határozott időre kötelezzük el magunkat.

Nem kell aggódnunk amiatt, hogy esetleg elfelejtkezünk a határozott idő lejártáról, mert a szolgáltató köteles az ezt megelőző 30-60 napban a számlalevélben (vagy ennek hiányában e-mailben vagy postai levélben) értesíteni bennünket a lejárat pontos időpontjáról.

Elsősorban szerződés felmondása során van annak jelentősége, hogy a szerződést határozott vagy határozatlan időre kötjük, vagy, hogy vállalunk-e hűséget. Ezzel kapcsolatban további információkat a szerződés felmondása címszó tartalmaz.

### ***Hogyan juthatunk az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF), az Üzletszabályzat szövegéhez?***

Az ÁSZF-et csak írásbeli szerződéskötés esetén és csak akkor kell a szolgáltatónak átadnia részünkre, ha ezt kifejezetten kérjük. Mi határozhatjuk meg ugyanakkor azt, hogy milyen módon (nyomtatott formában, e-mailben vagy tartós adathordozón, pl.: CD-n) adja át a dokumentumot a szolgáltató, mely kérésünket térítésmentesen kell teljesítenie. Amennyiben nem írásban történik a szerződéskötés, úgy csupán arról kapunk tájékoztatást a szolgáltatótól, hogy hol található meg az ÁSZF. A szerződéskötést követően is bármikor elkérhetjük az ÁSZF-t a szolgáltatótól, ilyenkor azonban nyomtatott formában történő átadásért már díjat számolhat fel.

Az ÁSZF, Üzletszabályzat, illetve annak korábbi változatai 2 évre visszamenőleg folyamatosan elérhetőek a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve internetes honlapján.

### ***Hogyan köthetünk szerződést a szolgáltatóval?***

Az előfizetői szerződés megköthető írásban, szóban (pl.: telefonon) vagy ráutaló magatartással. Ráutaló magatartással kötjük meg a szerződést, amennyiben például valamilyen előhívószám használatával vesszük igénybe a szolgáltató által nyújtott szolgáltatást. Egyre elterjedtebb, hogy a szolgáltatók interneten és telefonon keresztül is lehetővé teszik az előfizetői igénybejelentést és a szerződéskötést.

### ***Mit kell tudni a telefonos szerződéskötésről?***

Amennyiben a szolgáltató (vagy megbízásából egy ügynök) telefonon tesz szerződéskötésre ajánlatot nekünk, a megkereséskor köteles közölni legalább saját cégnevét, székhelyét és telefonszámát, valamint kifejezetten fel kell hívnia a figyelmünket arra, hogy szándéka szerződéskötésre irányul. Tájékoztatnia kell bennünket ezen kívül a szerződés lényeges elemeiről.

Amennyiben a telefonon tett ajánlatra nem adunk egyértelmű, kifejezett igenlő, elfogadó nyilatkozatot, a szerződés (a felek akarat-megegyezésének hiányában) nem jön létre. Amennyiben viszont elfogadjuk az ajánlatot, úgy a szerződés ezzel érvényesen létrejön és írásbeli szerződés aláírására a későbbiekben sem kell sorra kerülnie, a szolgáltatónak csupán egy (a szerződéssel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókról szóló) írásbeli tájékoztatót kell küldenie a részünkre.

Fontos jogosultság illet meg bennünket, ha telefonon kötjük meg a szerződést. Ilyenkor ugyanis a szerződéskötéstől számított 8 munkanapon belül, bármilyen hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhatunk a szerződéstől. Az elállás a szerződés megszüntetésére irányuló, a szolgáltató felé tett nyilatkozatunk, amelynek következtében a szerződésre úgy kell tekinteni, mintha az létre sem jött volna. Az elállási jog azonban korlátozott, hiszen azt nem gyakorolhatjuk, amennyiben a szolgáltató már megkezdte a szolgáltatás nyújtását.

### ***Utólag hogyan bizonyítható a telefonon kötött szerződés tartalma?***

Amennyiben telefonon kötöttünk szerződést a szolgáltatóval, de később vita támad arról, hogy pontosan mi hangzott el a telefonbeszélgetés során, jogunk van kikérni a szolgáltatótól a beszélgetésről készített hangfelvétel másolatát. Az Adatvédelmi Biztos állásfoglalása szerint a szolgáltató ilyen esetben akkor jár el jogszerűen, ha a kívánt felvételeket a kérésünknek megfelelő formában bocsátja rendelkezésünkre, és nem csak annak lehetőségét biztosítja, hogy az általa meghatározott helyszínen a hangfelvételeket meg lehessen hallgatni.

### ***Mit kell tudni az internetes (elektronikus) szerződéskötésről?***

Ahogy nővekszik az interneten történő termékbeszerzések száma, úgy egyre többen élnek az elektronikus úton kötött, szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéskötés lehetőségével.

A szolgáltatók elektronikus úton megkötöttnek tekintik azokat a szerződéseket, amelyek külön erre a célra létrehozott webes felületen keresztül, vagy egyszerűen e-mail útján jönnek létre. Ezek a szerződések írásba foglalt szerződésnek minősülnek, amelyet a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül köteles visszaigazolni és iktatni. A szolgáltató elektronikus úton köteles számunkra az iktatástól számított 5 napon belül megküldeni a szerződést, vagy a szerződéshez való hozzáféréséhez szükséges adatokat.

### ***Milyen időtartamra köthetünk előfizetői szerződést?***

A felek megállapodásától függően lehet a szerződés határozott (1 vagy 2 éves) vagy határozatlan időtartamú. Amikor hosszabb, két évre szóló határozott idejű szerződést kötünk, a szolgáltatónak tájékoztatnia kell bennünket az egyéves vagy határozatlan időtartamú szerződéskötés lehetőségéről, valamint azok feltételeiről. E tájékoztatás elmaradása miatt a jogszabály értelmében nem érhet bennünket semmilyen, az előfizetés hosszabb időtartamából eredő hátrány (így például két év helyett akár már egy év után szabadulhatunk a szerződésből erre vonatkozó igényünk esetén). A tájékoztatás megtörténtét szükség esetén a szolgáltatónak kell igazolnia.

***Ha igényeljük, bármelyik szolgáltató köteles nyújtani számunkra az általunk kívánt szolgáltatást?***

Az elektronikus hírközlési szektorban – az egyetemes szolgáltatás kivételével – a szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, így a szolgáltató jogosult a szerződéskötésre irányuló kérésünk megtagadására, például, ha a lakhelyünkön a szolgáltató nem nyújt szolgáltatást, illetve technikai okból az adott szolgáltatás nem építhető ki. Ugyanakkor a szolgáltató nem kötheti ki, hogy csak akkor nyújtja az igényelt szolgáltatást számunkra, ha más, egyébként az adott szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen szolgáltatást is megrendelünk vagy más terméket is megveszünk.

Az állandó lakóhelyünk szerinti egyetemes szolgáltató (Magyarországon jelenleg vagy az Invitel Zrt., vagy a Magyar Telekom Nyrt., területtől függően) köteles velünk - jogszabályban meghatározott kivételekkel - szerződést kötni az ún. egyetemes szolgáltatásra, ha azt szabályszerű módon igényeljük.

Egyetemes szolgáltatásnak az olyan vonalas telefonszolgáltatás minősül, amely lehetővé teszi a belföldi- és nemzetközi hívások lebonyolítását, faxüzenetek és adatátviteli hívások küldését és fogadását, valamint a segélyhívó szolgáltatások elérését. Alkalmasnak kell továbbá lennie a szolgáltatásnak olyan sebességű internet szolgáltatás igénybevételére, amely az ún. funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő. (A jogszabály nem határozza meg számszerűen, hogy mekkorának kell lennie a funkcionális internet-hozzáférés sebességének, csak annyit mond, hogy az a mindenkori előfizetők többsége által használt, leginkább elterjedt technológiától és annak megvalósíthatóságától függ.)

Nem köteles szerződést kötni az egyetemes szolgáltató velünk, ha

- egyetemes szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozásunk van, vagy
- korábban fennálló előfizetői szerződésünket jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző 6 hónapon belül mondták fel.

***A szerződéskötést követő mennyi időn belül kell elkezdenie a szolgáltatásnyújtást a szolgáltatónak?***

Amennyiben másként nem állapodunk meg a szolgáltatóval a szerződésben, úgy a szolgáltatás igénybe vételét legfeljebb az erre vonatkozó igényünk bejelentését követő 15 napon belül biztosítania kell a szolgáltatónak. Technikai, műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató későbbi időpontban is megkezdheti a szolgáltatás nyújtását, azonban ez az időpont nem haladhatja meg az igénybejelentésétől számított 3 hónapot.

Hogyha a szolgáltató nem teljesíti határidőben az szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó kötelezettségét, akkor kötbért köteles fizetni számunkra. A kötbér összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, vagy ennek hiányában a havi előfizetési díj (vagy előre fizetett díj) egy harmincad részének a nyolcszorosa.

Az említett kötbér-összeg felét köteles a szolgáltató megfizetni, ha a szolgáltatásnyújtását műszaki okokból nem képes megkezdni, és ezért rendes felmondással megszüntetjük a szerződést.

A fentiekén túl, ha a szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vonatkozó határidőt túllépi, mindaddig jogosultak vagyunk a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni, amíg a szolgáltató nem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását.

## **Szerződés felmondása, megszűnése**

### ***Hogyan mondhatjuk fel a határozatlan idejű szerződést?***



A határozatlan idejű szerződést bármikor, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatjuk 8 napos felmondási határidővel, vagy megállapodhatunk a szolgáltatóval egy határnapban a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között, amely napon a szolgáltató köteles megszüntetni a szolgáltatást.

Amennyiben a fentiek szerint jogszerűen felmondjuk a szerződést, a szolgáltató nem kötheti ki a szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök (pl.: set-top box, router) visszaszolgáltatását, és nem számíthat fel kiszállítási díjat, sem egyéb költséget a terhünkre.

### ***Hogyan mondhatjuk fel a határozott idejű (hűség-)szerződést?***

Ha a határozott időtartamú szerződést, amelyben kedvezményeket vettünk igénybe („hűségi szerződés”) még annak lejáratá előtt akarjuk felmondani, akkor a szolgáltató által meghatározott mértékű pénzüsszeget (jellemzően kötbér címen) kell megfizetnünk. Ez az összeg azonban semmiképp sem lehet több, mint az általunk már a felmondásig igénybe vett kedvezmények összege (pl.: az elégedett belépési díj, a kifizetett havidíj és a listaár közötti különbözet).

Ugyanakkor további jogkövetkezmények (azaz kötbérfizetési kötelezettség) nélkül mondhatjuk fel a határozott időtartamú szerződést annak lejárta előtt, ha a szolgáltató a kapott kedvezményeinket hátrányosan érintő módon egyoldalúan módosítja az ÁSZF-jét (általános szerződési feltételeit). Ebben az esetben a módosításról való értesítéstől számított 15 napon belül gyakorolhatjuk ezt a jogunkat.

Szintén felmondhatjuk további jogkövetkezmények (azaz kötbérfizetési kötelezettség) nélkül a határozott tartamú szerződést annak lejárta előtt, ha a szolgáltató két konkrétan meghatározott szerződésszegés közül elköveti valamelyiket. Az egyik ilyen eset, amikor a szolgáltató az általunk bejelentett hibát 30 napon belül nem tudja kijavítani (figyelembevételével a hibajavítással kapcsolatos szabályokat, melyekről bővebb információ a hibajavítás címszó alatt olvasható). Szintén külön fizetési kötelezettség nélkül szabadulhatunk a szerződésből, ha a szolgáltató televíziós csatornakinálattat jogszerűtlenül módosította egyoldalúan. (a csatornakinálattat módosításának szabályairól a Szerződés módosítása címszó alatt olvashatunk.)

### ***Milyen esetekben és hogyan mondhatja fel a szolgáltató a szerződést?***

A szolgáltató háromféle határidővel mondhatja fel az előfizetői szerződést, ám ezt minden esetben írásban, tértivevényes levélben kell megtennie (vagy, ha ehhez előzetesen hozzájárultunk, akkor kézbesítését hitelesen igazolható elektronikus iratban). Általános szabály továbbá, hogyha a szerződés felmondásának indoka a mi szerződésszegésünk, akkor mégsem szűnik meg a szerződés, amennyiben a felmondási idő alatt megszüntetjük a szerződésszegő állapotot. Erről a tényről (vagyis a szerződés továbbéléséről) a szolgáltató köteles értesíteni bennünket.

Főszabály szerint a szolgáltatói rendes felmondás ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

30 napos határidővel mondhatja fel a szolgáltató a szerződést, ha díjtartozásunk van. Ennek feltétele, hogy a díjtartozásról a szolgáltató a rendes számlán kívül két értesítést (felszólítást) is küldjön a részükre, melyben figyelmeztet a felmondási lehetőségre. Az első és a második értesítés között legalább 15 napnak kell eltelnie. Nincs lehetőség felmondásra, ha a díjtartozásunk 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. Továbbá nem mondhatja fel a szerződést a szolgáltató akkor sem, ha a díjtartozás összegét vitatjuk, és ennek rendezése érdekében az Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordultunk, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervhez kérelmet terjesztettünk elő, feltéve, hogy a nem vitatott részt, illetve a további esedékes és nem vitatott díjakat folyamatosan fizetjük.

15 napos határidővel mondhatja fel a szerződést a szolgáltató a törvényben meghatározott (jellemzően valamilyen súlyos szerződésszegést jelentő) esetekben, így:

- ha előfizetőként akadályozzuk vagy veszélyeztetjük a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (és ezt a felmondási lehetőségre való figyelemfelhívást követő 3 napon belül nem szüntetjük meg);
- nem tesszük lehetővé, hogy lakásunkban, ingatlanunkon a hiba kivizsgálásához vagy kijavításához szükséges helyszíni munkálatokat elvégezze a szolgáltató (ha a felmondási lehetőségre előzetesen felhívták a figyelmünket);
- a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célra használjuk;
- televíziós szolgáltatás esetén jogosulatlanul vételezzük a műsorjelet (akár jogosulatlanul dekódolunk csatornát), vagy továbbértékesítjük a szolgáltatást harmadik személynek (ha a felmondási lehetőségre előzetesen felhívták a figyelmünket);
- egyetemes szolgáltatást értékesítünk tovább harmadik személynek (ha a felmondási lehetőségre előzetesen felhívták a figyelmünket). Az egyetemes szolgáltatás mibenlétéről a Szerződések, szerződéskötés címszó alatt olvashatunk bővebben.

### ***Milyen esetekben szűnik meg a szerződés?***

A szerződés megszűnik

- az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével, vagy
- a felek közös megegyezésével.

### ***Meghatározhat a szolgáltató a felmondással, megszűnéssel kapcsolatban további, az előbbieken nem részletezett feltételeket?***

Igen, a jogszabály feljogosítja a szolgáltatót, hogy az ÁSZF-jében további feltételeket határozzon meg a szerződés megszűnésével kapcsolatban további feltételeket határozzon meg (természetesen a jóhiszeműség és a tisztesség követelményét betartva).

### **Szolgáltatáskorlátozás, szolgáltatás szüneteltetése**

#### ***Milyen esetekben korlátozhatja a szolgáltató a szolgáltatást?***

A szolgáltatás korlátozására a szolgáltató (egyidejű értesítésünk mellett) az alábbi esetekben jogosult:

- akadályozzuk vagy veszélyeztetjük a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését,
- a szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesítjük vagy hálózati szolgáltatás céljára használjuk,
- a szolgáltató felszólítása ellenére 30 napon túl sem rendezzük esedékes díjtartozásunkat és nem adunk a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak az ÁSZF-ben (általános szerződési feltételekben) meghatározott biztosítékot sem,



- a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény — így különösen személyes adatok alapján — megtévesztettük,
- fogyasztásunk túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget (ez az ún. forgalomkorlátozás, részletesebben ld. később),
- a televíziós szolgáltató akkor is korlátozhatja a szolgáltatást, ha a műsorjelet jogosulatlanul vételezzük, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítjuk, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódoljuk,
- közvetítőválasztás esetén a hozzáférési szolgáltató a közvetítő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja a szolgáltatást, ha szolgáltatást engedély nélkül továbbértékesítjük, vagy díjtartozásunk áll fenn a közvetítő szolgáltató felé.

### ***Hogyan történik a szolgáltatás korlátozása?***

A korlátozás nem a szolgáltatás teljes megszüntetését, „kikapcsolását” jelenti. Korlátozás esetén a szolgáltatás egyes funkcióit nem tudjuk elérni, illetve egyes részelemeket nem vehetünk igénybe. (Például: a kimenő telefonhívások letiltása, vagy az internet sebességének, illetve a fogható TV adások számának csökkentése.)

Telefonszolgáltatás esetén a korlátozás ideje alatt is köteles a szolgáltató biztosítani:

- a) az előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

A korlátozás (a díjtartozás, valamint a megtévesztés esetét kivéve) műszakilag kivitelezhető mértékben és kizárólag az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

Fontos szabály, hogy a korlátozás idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díj számítható fel.

### ***Hogyan szűnik/szüntethető meg szolgáltatás korlátozása?***

Amennyiben a korlátozás indoka megszűnt, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez (pl.: a díjhátralék befizetését igazoló bizonylatról másolatot kap), a szolgáltató erre irányuló kérésünktől számított 72 órán belül újra köteles a teljes szolgáltatást nyújtani, ám a „visszakapcsolásért” méltányos díjat számolhat fel.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmadával egyező mértékű kötbért köteles fizetni. Abban az esetben, ha a szolgáltató

visszakapcsolási díjat nem számolt fel, akkor a kötbér alapja a havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj összege.

Amennyiben azonban a korlátozás okát 30 napon belül nem szüntetik meg, a szolgáltató felmondhatja a szerződést, ha egyébként annak feltételei fennállnak.

### ***Mikor és milyen feltételekkel kérhetjük a szolgáltatás szüneteltetését?***

Kérésünkre a szolgáltató köteles a szolgáltatást (amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik) szüneteltetni. Ebben az esetben a szünetelés időtartamára csak a szerződésben feltüntetett, csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni bennünket. A szüneteltetési időszak végén a visszakapcsolásért csak akkor számíthat fel (indokolt és méltányos) díjat a szolgáltató, ha ahhoz helyszíni intézkedés szükséges.

Ha a mobiltelefon SIM kártyájának elvesztését, ellopását jelentjük be, akkor a bejelentést követően (és egyértelmű azonosításunk után) haladéktalanul szüneteltetni kell a szolgáltatást. Az ilyen szüneteltetés alatt keletkezett esetleges díjakat nem háríthatja ránk a szolgáltató.

A szolgáltató az ÁSZF-jében meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban legalább hat hónap kell, hogy legyen. Ennek a feltételnek a határozott idejű szerződések esetében is teljesülnie kell, oly módon, hogy a szerződés lejáratára a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szolgáltatási hely áthelyezéskor is sor kerülhet szüneteltetésre, amely korábbi szolgáltatási hely megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig tart, azonban erre az időtartamra nem vagyunk kötelesek díjat fizetni.

### ***Milyen esetekben jogosult a szolgáltató szüneteltetni a szolgáltatást?***

A szolgáltató dönthet a szolgáltatás szüneteltetéséről, akkor, ha a 15 napot meghaladó korlátozást követően nem él felmondási jogával.

A szünetelést megelőzően 15 nappal értesítenie kell bennünket a szolgáltatónak, ha a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt kerül sor a szünetelésre. Ez azonban naptári hónaponként legfeljebb 1 napig tarthat, és csak akkor alkalmazható, ha szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

Szünetelhet a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatt, valamint Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelme céljából jogszabályban előírt módon.

### ***Melyek a szünetelés jogkövetkezményei?***

Amennyiben a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre (ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást) vagy a

szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartamára vonatkozóan díjfizetésére nem vagyunk kötelesek.

Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat, kivéve, ha a szünetelés oka vis maior és a szolgáltató igazolja, hogy a kiváltó ok megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

### **Szerződésmódosítás, átírás, áthelyezés**

#### **Hogyan módosulhat az előfizetői szerződés?**

Az egyedi előfizetői szerződést a szolgáltatóval közös megegyezéssel bármikor módosíthatjuk. Mivel a szolgáltató számára aránytalan terhet jelentene, hogy az összes előfizetőjével egyenként megtárgyalja, valahányszor módosítani kívánja a szerződést, ezért a törvény lehetőséget ad a szolgáltatónak arra, hogy meghatározott keretek között egyoldalúan módosítsa az egyedi előfizetői szerződést, illetve az általános szerződési feltételeket (ÁSZF-et).



#### **Mikor módosíthatja egyoldalúan a szolgáltató a szerződést?**

A szolgáltató az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani a szerződést (az ÁSZF-et és az egyedi előfizetői szerződést is):

- Ha a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja.
- Ha bekövetkeznek bizonyos, az egyedi előfizetői szerződésben, vagy az ÁSZF-ben előre rögzített feltételek, azzal a megkötéssel, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges megváltozását.
- Ha a körülményekben következik be olyan lényeges változás, amely a szerződés megkötésekor előre nem volt látható. Lényeges változás a jogszabály szerint például az alapvető díjakra, a szerződés időtartamára, a megszüntetés jogkövetkezményeire, a szolgáltatás minőségi értékeire vonatkozó módosítás. Televíziós csatornákínálat megváltoztatása esetében azonban konkrétan meghatározza a törvény, hogy mely esetekben jogosult a szolgáltató azt módosítani.
- A televíziós csatornákat tartalmazó csomagot a szolgáltató két esetben változtathatja meg a körülményekben bekövetkezett lényeges változásra hivatkozva. Az egyik eset, amikor a szolgáltató az ÁSZF-jében és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette azt az időpontot, ameddig az adott csatorna szerepeltetését vállalta és ez az időpont letelt. Másik esetben pedig hivatkozhat arra, hogy a változást lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval (vagyis a csatorna készítőjével) kötött szerződéses jogviszony indokolja.

#### **Hogyan kell értesíteni bennünket a ÁSZF módosításáról?**

Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult egyoldalúan módosítani a feltételeket, úgy arról legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépése előtt értesítenie kell bennünket. A szolgáltató az előzetes értesítési kötelezettségének több módon is eleget tehet.

- Ha a szolgáltató számlalevelet küld, köteles a számlalevél mellékletében értesíteni bennünket. Amennyiben hozzájárulásunkkal a szolgáltató a számlát e-mailben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján küldi meg részünkre, a számlaértesítő e-mailben kell tájékoztatnia bennünket a módosításról.
- Amennyiben (a szolgáltatás jellegéből adódóan) a szolgáltató nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítést a szolgáltatónak korábban kell megküldenie, mint ahogy a számlalevelet megküldené, akkor a szolgáltató több értesítési mód közül választhat. Így értesíthet bennünket:
  1. az általunk megadott címre küldött e-mailben,
  2. telefonon,
  3. SMS-ben, MMS-ben (vagy egyéb elektronikus hírközlés útján), utalva arra, hogy a módosításról részletesebb információ szerepel a honlapján,
  4. az előfizetők körétől függően az országos, illetve megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amelyet egyidejűleg a szolgáltató az ügyfélszolgálatán is köteles hozzáférhetővé tenni,
  5. a TV szolgáltatás esetén (ha az nem a szolgáltatási csomag összetételére vagy a díj emelésére vonatkozik) a szolgáltató közzéteheti közleményét a valamennyi előfizetője számára díjmentesen elérhető csatornán is, legalább 15 napon át 8 és 22 óra között, naponta legalább 3 órás időtartamban.

Előfordulhat tehát, hogy a szolgáltató közvetlenül nem értesít bennünket a módosításról, csak közleményt tesz közzé a fent meghatározott módok egyikén.

---

***A témakörrel kapcsolatos további cikkek,  
valamint aktuális hírek, információk honlapunkon  
megtalálhatók:  
[www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)***



**A TERÜLETI FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGEK ELÉRHETŐSÉGEI****Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.  
Postacím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.  
Telefonszám: +36 76 481 405, Telefax: +36 76 481 416  
E-mail: fogyved\_daf\_kecskemet@nfh.hu

**Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.  
Postacím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.  
Telefonszám: +36 72 510 494, +36 72 510 790, Telefax: +36 72 510 791  
E-mail: fogyved\_ddf\_pecs@nfh.hu

**Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.  
Postacím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.  
Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151, Telefax: +36 66 546 140,  
E-mail: fogyved\_daf\_bekescsaba@nfh.hu

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24.  
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589  
Telefonszám: +36 46 506 071, Telefax: +36 46 506 072  
E-mail: fogyved\_emf\_miskolc@nfh.hu

**Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.  
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.  
Telefonszám: +36 1 328-0185, Telefax: +36 1 411 0116  
E-mail: fogyved\_kmf\_budapest@nfh.hu

**Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 6721 Szeged, Tisza L. krt. 11. - 2011.04.01-től  
Postacím: 6701 Szeged, PF: 12.  
Telefonszám: +36 62 541 737, Telefax: +36 62 541 739  
E-mail: fogyved\_daf\_szeged@nfh.hu

**Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.  
Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.  
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626, Telefax: +36 22 501 627  
E-mail: fogyved\_kdf\_szekesfehervar@nfh.hu

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 1.  
Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311.  
Telefonszám: +36 96 329 244, Telefax: +36 96 329 186  
E-mail: fogyved\_nydf\_gyor@nfh.hu

**Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.

Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.

Telefonszám: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753

E-mail: fogyved\_eaf\_debrecen@nfh.hu

**Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.

Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.

Telefonszám: +36 36 515 598, Telefax: +36 36 323 587

E-mail: fogyved\_emf\_eger@nfh.hu

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.

Postacím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.

Telefonszám: +36 56 513 336, Telefax: +36 56 510 204

E-mail: fogyved\_eaf\_szolnok@nfh.hu

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 4.

Postacím: 2800 Tatabánya, Fő tér 4.

Telefonszám: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302

E-mail: fogyved\_kdf\_tatabanya@nfh.hu

**Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. (2011.04.15-től)

Postacím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.

Telefonszám: +36 32 511 116, Telefax: +36 32 511 118

E-mail: fogyved\_emf\_salgotarjan@nfh.hu

**Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 1135 Budapest, Lehel u. 43.47.

Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.

Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3900, Telefax: +36 1 235-0856

E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu

**Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.

Postacím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76.

Telefonszám: +36 82 510 868, Telefax: +36 82 510 661

E-mail: fogyved\_ddf\_kaposvar@nfh.hu

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefonszám: +36 42 500 694, Telefax: +36 42 504 398

E-mail: fogyved\_eaf\_nyiregyhaza@nfh.hu

**Tolna Megye Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.

Postacím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.

Telefonszám: +36 74 510 414, Telefax: +36 74 510 413

E-mail: fogyved\_ddf\_szekszard@nfh.hu

**Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 31-33.

Postacím: 9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 31-33.

Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219,Telefax: +36 94 506 984

E-mail: fogyved\_nydf\_szombathely@nfh.hu

**Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Postacím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Telefonszám: +36 88 564 136, Telefax: +36 88 564 139

E-mail: fogyved\_kdf\_veszprem@nfh.hu

**Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Telefonszám: +36 92 510 530, Telefax: +36 92 510 641

E-mail: fogyved\_nydf\_zalaegerszeg@nfh.hu

