22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet

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. Általános rendelkezések

1. § E rendelet hatálya

a) a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra (a továbbiakban: szolgáltató),

b) az egyéni előfizetőre és az üzleti előfizetőre (a továbbiakban együtt: előfizető),

c) a felhasználóra, valamint

d) a 29. § tekintetében az összehasonlító eszközt működtető vállalkozásra

terjed ki.

2. § (1) E rendelet alkalmazásában:

a) 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;

aa)[1] *fogyatékos végfelhasználó:* olyan végfelhasználó, aki a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 4. § *a)* pontja szerint fogyatékos személynek minősül;

b) hibabejelentés: az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

c) kisvállalkozás: a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom;

d) közhasznú szervezet: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet;

e) mikrovállalkozás: a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom;

f) szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára.

1 Beiktatta: 9/2022. (XI. 16.) NMHH rendelet 8. § (1). Hatályos: 2025. VI. 28-tól.

(2)[1] Az e rendeletben alkalmazott egyéb, az előfizetői jogviszonnyal és az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos fogalmakat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), valamint a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) szerint, a szolgáltató által a fogyasztónak kínált termékek vagy szolgáltatások megvásárlásához biztosított halasztott fizetéssel (a továbbiakban: halasztott fizetés) kapcsolatos fogalmakat a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (a továbbiakban: Fhtv.) szerint kell értelmezni.

2. Az előfizetői szerződés alapvető szabályai

3. § (1) Az előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban biztosított jogait megállapító rendelkezésektől – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – az előfizető hátrányára eltér. Semmis az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.

(2) Hatósági eljárás esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint az előfizető elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban előírt hozzájárulásait beszerezte.

(3) Az előfizetőt e rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

(4) A szolgáltató az e rendelet alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget hogy

a) a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

(5) Ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

3. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

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

1 Megállapította: 9/2026. (V. 26.) NMHH rendelet 1. §. Hatályos: 2026. XI. 20-tól.

(2) Ha az (1) bekezdés szerinti rendelkezésektől a szolgáltató el kíván térni azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott előfizetői hozzájárulás esetén az előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató mely rendelkezésektől tér el.

(3) Az üzleti előfizető esetében – ide nem értve azon üzleti előfizetőt, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet – a szolgáltató egyoldalúan eltérhet az (1) bekezdésben hivatkozott rendelkezésektől, azzal, hogy ha a szolgáltató az üzleti előfizető esetében alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.

(4) Az üzleti előfizető esetében – az (1)–(3) bekezdésekben foglalt eltéréseken kívül – a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és e rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, kivéve az Eht. 127. § (1), (2)–(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)–(2c) bekezdésének, 132. § (3)–(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)–(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)–(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint a 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)–(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

(5) Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.

(6) Az üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a szolgáltató az (5) bekezdés szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az üzleti előfizető részére.

(7) Az (5) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a szolgáltató az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

(8) A szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

(9) Üzleti előfizető esetén az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja.

4. Az előfizetői szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási követelmények

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

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

b) az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a Kormányrendelet IV. fejezetében

meghatározott információk mellett.

(2) Az előzetes tájékoztatási kötelezettséget a szolgáltató az általános szerződési feltételek útján is teljesítheti. A szolgáltató az előzetes tájékoztatás tartalmát beépítheti az általános szerződési feltételeibe. Ebben az esetben az előzetes tájékoztatási tartalmat egyértelműen megjelölve, könnyen megtalálható formában kell szerepeltetni. Az előzetes tájékoztatás rendelkezésre bocsátásának módjára vonatkozó rendelkezéseket ebben az esetben az általános szerződési feltételekre kell alkalmazni.

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

a) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat;

b) a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj;

c) az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek;

d) a határozott idejű előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját –, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatást;

e) az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre;

f) [1] a szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kompenzáció, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét, továbbá

g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

(4) Az internet-hozzáférés szolgáltatás és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén az előzetes tájékoztatás a (3) bekezdésben foglaltakon túlmenően tartalmazza a következőket is:

a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében legalább

aa) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás,

1 Módosította: 6/2021. (VII. 8.) NMHH rendelet 11. § 1.

ab) nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, ha a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

b) a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikk (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;

c) a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;

d) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;

e) tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel;

f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések;

g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;

h) az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás;

i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;

j) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;

k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 13. cikkében foglaltakra;

l)[1] a fogyatékos végfelhasználók számára kínált termékek és nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, figyelemmel az Aktv. 1. melléklet 3.2. pontjára is, valamint

m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése.

(5) A nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén az előzetes tájékoztatás a (3) és a (4) bekezdésben foglaltakon kívül tartalmazza a következőket:

1 Megállapította: 9/2022. (XI. 16.) NMHH rendelet 9. § (1). Hatályos: 2025. VI. 28-tól.

a) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek, valamint

b) az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.

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

(6a)[1] Ha a szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásához hírközlő berendezést is felhasznál, az Aktv. 1. melléklet 3.2. pontjában foglalt kötelezettséget a szolgáltató érdekkörébe tartozó és a végfelhasználónál telepített és üzemelő berendezés és a szolgáltatás kapcsolatára nézve is teljesíteni kell.

(7) Az Eht. 129. § (1a) bekezdés *b)* pontja szerinti előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló-minta létrehozásáról szóló, 2019. december 17-i (EU) 2019/2243 európai bizottsági végrehajtási rendeletben meghatározott dokumentumminta szerint kell rendelkezésre bocsátani.

(8) Az előfizetői szerződés megkötése során a szolgáltató az előfizetőt igazolható módon tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés – általa megjelölt időpontjában hatályos – tartalmáról szóló, legalább a 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. A szolgáltató e dokumentumot az előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül – a (9) bekezdésben foglalt kivétellel – a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

(9) Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a (8) bekezdés szerinti dokumentumot az előfizető kérelmére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül tartós adathordozón évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

5. Az előfizetői szerződés létrejötte

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

a) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját;

b) az igényt nem teljesíti.

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

1 Beiktatta: 9/2022. (XI. 16.) NMHH rendelet 9. § (2). Hatályos: 2025. VI. 28-tól.

7. § (1)[1] Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését követően a szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi előfizetői szerződést – az előfizetői szerződés részét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével – átadja az előfizetőnek, ha arra az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a (2) bekezdésben foglalt kivétellel a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az előfizető rendelkezésére.

(2) Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató az (1) bekezdés szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja.

8. § (1) A 6. § (1) bekezdés *a)* pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

(2) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

(3)[2] Az (1) bekezdésben meghatározott vagy a felek megállapodása alapján az (1) vagy (2) bekezdés szerint vállalt határidő (a továbbiakban: a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő) elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után

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

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

közül a magasabb összeg.

(4) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (3) bekezdésben meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.

(5) Ha a szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az előfizető számára, az előfizető a részére átadott, a szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

9. § (1) Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy

b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

---

1 Módosította: 6/2021. (VII. 8.) NMHH rendelet 11. § 2.
2 Megállapította: 6/2021. (VII. 8.) NMHH rendelet 9. §. Hatályos: 2021. VII. 13-tól.

(2) Az (1) bekezdés szerinti határozott idejű előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést az (1) bekezdésben meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdésben foglalt hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

(3) A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő végberendezést értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata az előfizetőnek a 6. § (2) bekezdésével összhangban tett kifejezett jognyilatkozata alapján tekinthető elfogadottnak.

6. Az általános szerződési feltételek tartalma

10. § (1) A szolgáltató az általános szerződési feltételeit az ügyfélszolgálatán, továbbá az internetes honlapján könnyen elérhető módon, a nyitóoldalon, letölthető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható formában ingyenesen, a szövegben való kereshetőség biztosításával közzéteszi.

(2) Az általános szerződési feltételeket a szolgáltató első alkalommal a szolgáltatás megkezdésével egyidejűleg és – az Eht. 132. § (4) bekezdése szerinti módosítást kivéve – minden módosítás esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően egységes szerkezetben közzéteszi, a Hatóságot a módosításról a közzététellel egyidőben értesíti, valamint a módosítást a Hatóságnak megküldi. Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő megküldésekor a változásokat elektronikus dokumentumban kivonatolt formában csatolni kell.

(3) Ha a szolgáltató a már megkötött előfizetői szerződéseket nem érintő új szolgáltatás vagy feltételek bevezetése vagy módosítása miatt módosítja az általános szerződési feltételeket, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt általános szerződési feltételeket legkésőbb a módosítás hatálybalépésekor közzéteszi és a hatálybalépést követő 8 napon belül megküldi a Hatóságnak.

(4) Az általános szerződési feltételeket pontos tartalomjegyzékkel és oldalszámozással kell ellátni. A szolgáltató az általános szerződési feltételei előlapján, jól látható módon feltünteti a hatálybalépés időpontját.

(5) A szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján az általános szerződési feltételek már nem hatályos változatait 2 évre visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató tájékoztatást ad.

(6) Ha az adott szolgáltatásra értelmezhető, az általános szerződési feltételek az adott szolgáltatásra vonatkozóan legalább a következőket tartalmazzák:

a) a szolgáltató elérhetősége:

aa) a szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe;

ab) a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők;

ac) a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség;

b) a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása, így különösen:

ba) szolgáltatás minimális minősége, ha van ilyen, továbbá a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, korlátozás;

bb) a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait;

bc) a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosított-e, és ha igen, milyen mértékben;

bd) a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek;

be) információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében – az előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is – átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé;

c) felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért:

ca) az előfizetői hozzáférési pont helye;

cb) hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás;

d) az előfizetői szolgáltatások díja:

da) a díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;

db) egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj;

dc) szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak;

dd) különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények;

de) díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is;

e) a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:

ea) az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei;

eb) az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai;

ec) az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei;

f) a szolgáltató vagy az előfizető által kezdeményezett előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő értesítésének módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok;

g) az előfizetői szerződés időtartama; megszűnése:

ga) előfizetői szerződés időtartama;

gb) a szolgáltató, vagy az előfizető általi szerződésfelmondás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei;

gc) a szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok;

gd) számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról is;

h) ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták:

ha) az előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése;

hb) 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, valamint

i)[1] a fogyatékos végfelhasználó számára kínált termékek és nyújtott szolgáltatások részletei az Aktv. 1. mellékletére is figyelemmel, továbbá tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről; valamint

j)[2] az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése az Aktv. 3. melléklete alapján.

7. Az egyedi előfizetői szerződés tartalma

11. § Az egyedi előfizetői szerződés legalább a következőket tartalmazza:

a) az előfizető adatai körében

aa) az Eht. 154. § (2) bekezdése szerinti adatok;

ab) az előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek;

b) az adott szolgáltatás tekintetében értelmezhető, az előfizető által egyértelműen eldönthető, igen vagy nem nyilatkozatok, így különösen

ba) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával;

bb) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével;

bc) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével;

bd) az előfizetői névjegyzékkel;

be) természetes személy előfizetőnek az egyéni előfizetői minőséggel;

bf) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel;

bg) a 4. § (1) bekezdése szerinti hozzájárulással, valamint

bh) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatok.

8. A szolgáltatás igénybevételének korlátai

12. § (1) Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében – a csalás, visszaélés elleni védekezésből, valamint a szándékolatlan forgalmazásból eredő nagy összegű díjak kiszámlázásának megelőzése érdekében – az igénybevétel korlátjaként összeghatárt vagy adatmennyiséget határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezést az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

(2) Ha szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatár, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató haladéktalanul értesíti az előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire.

(3) A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

---

1 Megállapította: 9/2022. (XI. 16.) NMHH rendelet 10. §. Hatályos: 2025. VI. 28-tól.
2 Beiktatta: 9/2022. (XI. 16.) NMHH rendelet 10. §. Hatályos: 2025. VI. 28-tól.

(4) Az internet-hozzáférés szolgáltatást és a nyilvánosan elérhető, személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató felkínálja az előfizető számára azt a lehetőséget, hogy

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

b) a szándékolatlan fogyasztásból eredő nagy összegű díjak kiszámlázásának megelőzése érdekében az (1) bekezdésben foglalt, a szolgáltató által felkínált korlátozó feltételtől eltérő adatforgalmi korlátot vagy összeghatárt és ezekkel összefüggő feltételeket határozzon meg, továbbá

c) díjmentesen értesítést kapjon a rendellenes vagy túlzott fogyasztásról.

9. Az előfizetői szerződés módosítása

13. § (1) Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (3) bekezdésében meghatározott értesítés legalább a következőket tartalmazza:

a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;

b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;

f) az Eht. 132. § (6) bekezdés *c)* pontja szerinti egyoldalú szerződésmódosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja, valamint

g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

(2) Szerződéskötéskor a szolgáltató – a honlapra való utalással – tájékoztatja az előfizetőt az általános szerződési feltételek 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő előfizetői szerződést érintik.

14. § (1) A szolgáltató a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot az előfizető kérésére (a továbbiakban: áthelyezési igény) a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi az e §-ban foglaltak szerint.

(2) A szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti;

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az *a)* pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját;

c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja;

d) az áthelyezési igényt az előfizető – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja vagy

e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás 18. § (4) és (5) bekezdése szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

(3) A szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A szolgáltató az áthelyezés díjáról a (2) bekezdés *a)* vagy *b)* pontja szerinti értesítésben az előfizetőt tájékoztatja.

(4) A (2) bekezdés *a)* vagy *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)* vagy *b)* pontja szerinti határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

15. § (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 vagy

c) ha a számváltoztatást jogszabály kötelezővé teszi.

(2) A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

(3) Ha a szolgáltató a (2) bekezdés szerint kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, azt részletesen megindokolja.

(4) Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz és a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szövegkészletből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

(5) A (4) bekezdésben meghatározott szolgáltatás, ha a változtatásra az (1) bekezdés *b)* és *c)* pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

(6) A szolgáltató az előfizetőt a (4) és (5) bekezdésben foglaltakról tájékoztatja, és az (1) bekezdés *b)* és *c)* pontjában meghatározott esetekben az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíti.

(7) A szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, 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.

10. Az előfizetői szerződés megszűnése

16. § (1) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – a (7) bekezdésben és az Eht. 134. § (6) és (7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség, így 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 megjelöli 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 a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

(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 végberendezésre 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 lehetővé teszi az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget vagy aránytalan nehézséget jelent.

(5) A nyilvánosan elérhető műsorterjesztés szolgáltatást nyújtó szolgáltató az általa rendelkezésre bocsátott digitális televíziókészülék visszavételét az előfizetői szerződés megszűnésekor a (4) bekezdés szerinti módon biztosítja az előfizető számára, kivéve, ha bizonyítja, hogy a digitális televíziókészülék teljes körűen alkalmas más műsorterjesztési szolgáltatások – ha van ilyen, különösen az előfizető által választott új műsorterjesztési szolgáltatás – keretében terjesztett digitális televízió-médiaszolgáltatások vételére.

(6) A digitális televíziókészülékekre vonatkozó, az (5) bekezdés szerinti alkalmassági követelményeket a digitális médiaszolgáltatások vételére alkalmas készülékek együttműködő képessége érdekében szükséges intézkedésekről szóló NMHH rendelet határozza meg.

(7) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 8. § (1) bekezdése szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 8. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik.

11. A szolgáltatás szüneteltetése

17. § (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 visszakapcsolja, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti. A szolgáltató a visszakapcsolásért – ha ahhoz helyszíni intézkedés nem szükséges – külön díjat nem számíthat fel. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, ehhez kapcsolódóan a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

(2) A szolgáltató az előfizető egyértelmű azonosítása után, az előfizető kérelmére haladéktalanul szünetelteti a mobil rádiótelefon-szolgáltatást, amennyiben a bejelentés indoka a SIM kártya elvesztése vagy 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) Szolgáltatáscsomag esetén a felek megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

12. A szolgáltatás korlátozása, felfüggesztése

18. § (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 a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti.

(2) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

(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 igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

(4) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, ha 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. Ha 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, ha 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.

13. Díjszámítás, tételes számlamelléklet

19. § (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 alakítja ki, 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) számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 2 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel;

b) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén 1 másodperccel

haladhatja meg.

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

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

21. § (1) Az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás szolgáltatója az előfizető által fizetendő díjakat a szolgáltatói díjszabásban alkalmazott díjkategóriák szerinti bontásban tünteti fel. Külön kategóriaként kell feltüntetni a mellékletben az emelt díjas hívások, az SMS, az MMS és a fogadott hívások után a fizetendő díjakat, továbbá fel kell feltüntetni azon nem elektronikus hírközlési szolgáltatások díját is, amelyek díját a szolgáltató számlázza ki.

(2) Az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti hívásrészletező az Eht. 142. § (2a) bekezdésében foglalt adatokon kívül szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket tartalmazza:

a) a hívott szám;

b) a hívás kezdő időpontja;

c) a hívás időtartama;

d) a hívásegység díja és

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 hívásrészletezőnek hozzáférés típusonként a következőket tartalmazza:

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 és

d) az adatforgalom díja.

(5) Átalánydíjas szolgáltatás esetében a (2) bekezdés *d)* és *e)* pontja, valamint a (4) bekezdés *c)* és *d)* pontja helyett a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

(6) A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletezőt az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti esetben díjmentesen kell biztosítani. Az egyéni előfizető havonta egy alkalommal akkor is jogosult díjmentes hívásrészletezőre, ha a számlát nem elektronikusan állítja ki a szolgáltató. Az igénybevétel további feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározza.

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

14. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért

22. § (1) A szolgáltató az előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül

a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy

b) értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

(2) A szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

(3) Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni – az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó – vizsgálat szükséges, a szolgáltató az előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A szolgáltató az előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

(4) Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be az (1) bekezdésben meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be az (1) bekezdésben meghatározott határidőbe.

(5) A szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve az (1) bekezdés *a)* pontjában meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A szolgáltató az (1) bekezdés *a)* pontjában meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő – így különösen javítási, kiszállási – költséget sem háríthat az előfizetőre. Az előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

(6) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a (3) bekezdés szerinti egyeztetés során a szolgáltató által felajánlott időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által felajánlott időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be az (1) bekezdésben meghatározott határidőbe.

(7) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a (3) bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve 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 az (1) bekezdésben meghatározott határidőbe.

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

23. § (1) A szolgáltató az előfizető részére kötbért fizet:

a) a 22. § (1) és (2) bekezdése 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 meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincada.

(3) A kötbér mértéke a vetítési alap

a) összegével egyezik meg az (1) bekezdés *a)* pontja szerinti esetben,

b) négyszerese az (1) bekezdés *b)* pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást 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.

15. Az előfizetők értesítése

24. § (1)[1] Ha az előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levél vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett a továbbiakban postai úton küldi meg az előfizető részére. A szolgáltató az elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren megküldött számla esetében az előfizető részére díjkedvezményt adhat. Postai úton küldött számla esetén, ha az előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát a továbbiakban elektronikus úton küldi.

(2) Az Eht. 144. § (4) bekezdés *a)* pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítést a szolgáltató által megküldöttnek kell tekinteni, ha a szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az előfizető számára hozzáférhetővé váljon.

(3) A szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés *a)* pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítés esetén a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az elérési út megjelölésével értesíti az előfizetőt.

(4) A szolgáltató az előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja az előfizető számára az elektronikus tárhelyen tárolt információkhoz való hozzáférést.

(5) Ha az előfizetői szerződéssel kapcsolatos információk elektronikus tárhelyen érhetőek el, az előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig a szolgáltató biztosítja az előfizető részére az elektronikus tárhelyhez való hozzáférést.

(6) A szolgáltató az Eht. 149. § (2) bekezdése szerinti alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást a végfelhasználó kérésére telefonos és személyes ügyfélszolgálatán, valamint a végfelhasználó elektronikus úton történő megkeresésére elektronikus úton biztosítja. A tanácsadás a végfelhasználó igénye esetén kiterjed a fogyasztási szokásain alapuló, az eddig igénybe vett szolgáltatás paramétereihez összességében leginkább hasonló, kedvezőbb árú szolgáltatáscsomagok ismertetésére.

16. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok

25. § (1) A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt őt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

(2) Az (1) bekezdés vonatkozásában költség különösen

a) az előfizetői szerződés keretében

aa) a belépési díj,

ab) a díjcsomag havi vagy időszaki díja,

b) az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz

ba) értékesítése esetén az elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz ára,

bb)[2] a Polgári Törvénykönyv szerinti részletvétel esetén a részletvételi megállapodás alapján fizetendő valamennyi részlet összege,

bc) bérbeadása esetén a bérleti díj,

bd) használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj,

1 Megállapította: 6/2021. (VII. 8.) NMHH rendelet 10. §. Hatályos: 2021. VII. 13-tól.
2 Megállapította: 9/2026. (V. 26.) NMHH rendelet 2. § (1). Hatályos: 2026. XI. 20-tól.

be) [1] halasztott fizetés esetén a fogyasztó által fizetendő teljes összeg.

(3) Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a szolgáltató a határozott időtartam lejártának napjáról az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az előfizetőt.

(4) 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.

26. § (1) A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző, az Eht. 134. § (14) bekezdése szerinti tájékoztatás kiterjed:

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

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

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

(2) Az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés (6) bekezdés szerinti megszűnéséig jogosult felszámítani. Ha az előfizető által megtérítendő összeg csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az előfizető előzetes érdeklődésére a szolgáltató ismerteti az összeg megállapításához alkalmazott, az előfizető szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az előfizető az összeget előre ki tudja számítani.

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

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

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

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

(4) Ha az előfizető a (3) bekezdés szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, az előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés (6) bekezdés szerinti megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

(5) A megtérítendő készülékkedvezmény számítási módját olyan részletességgel kell rögzíteni az előzetes tájékoztatásban, hogy az előfizető a megtérítendő összeget még az előfizetői szerződés felmondása előtt előre ki tudja számítani.

(6) A határozott idejű előfizetői szerződés (3) bekezdés szerinti felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

1 Beiktatta: 9/2026. (V. 26.) NMHH rendelet 2. § (2). Hatályos: 2026. XI. 20-tól.

(7) A szolgáltató az Eht. 127. § (4d) bekezdése szerinti hálózat-függetlenítést az előfizető kérelméről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül elvégzi, úgy, hogy a hálózat-függetlenítésre legkésőbb az elszámolással egyidejűleg kerüljön sor. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az elektronikus hírközlő végberendezés kedvezmény nélküli vételárának egy hatvanad része. A kötbér összege nem lehet magasabb az előfizető által az elektronikus hírközlő végberendezésért fizetett vételár összegénél.

(8) Ha a hálózat-függetlenítést a szolgáltató nem tudja végrehajtani, akkor a (4) bekezdés szerint megtérítendő készülékkedvezményt fizeti meg az előfizető részére. Erről a szolgáltató a kérelemről való tudomásszerzéstől számított 5 munkanapon belül az előfizetőt értesíti. A készülékkedvezmény megfizetésének elmulasztása, vagy késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a (7) bekezdés szerinti kötbért fizet az előfizető részére.

(9) Az Eht. 127. § (4d) bekezdése szerinti hálózat-függetlenítés részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben állapítja meg.

(10) A gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások esetén a (3) és (4) bekezdésben biztosított jog a fogyasztót vagy azon üzleti előfizetőt illeti meg, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet.

(11) Ha a fogyasztónak kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférés szolgáltatást vagy egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, a szolgáltatáscsomag minden elemére alkalmazni kell a (3), (4) és (7)–(9) bekezdésben foglaltakat, ideértve e rendelkezések azon elemekre történő értelemszerű alkalmazását is, amelyek egyébként nem tartoznának a hatályuk alá.

27. § (1) Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére a fel nem használt összeget az előfizető részére visszafizeti. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az előfizetőnek nem jár vissza.

(2) Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében a 25. §, valamint a 26. § nem alkalmazható.

17. A kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében előírt kötelezettségek

28. § Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltató – a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében – internetes honlapján könnyen megtalálható helyen, így különösen a honlap főoldalán, valamint az egyes internet-hozzáférés szolgáltatásokat bemutató aloldalakon vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon közzéteszi 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.

18. Átláthatóság, az ajánlatok összehasonlíthatósága, az információk közzététele

29. § (1) Az internet-hozzáférés szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről a 10. § (6) bekezdése szerinti információkat közzéteszi és naprakészen tartja az Eht. 144. § (8) bekezdése szerinti célok teljesítésére alkalmas módon. A közzététel részletes szabályait, valamint a géppel olvashatóság biztosítása érdekében szükséges műszaki együttműködési előírásokat a Hatóság a honlapján közzéteszi. A szolgáltatók a közzététel során kötelesek ezeket betartani.

(2) Az Eht. 144. § (9) bekezdésében meghatározott, a végfelhasználók rendelkezésére álló, térítésmentesen hozzáférhető független összehasonlító eszköz (a továbbiakban: összehasonlító eszköz) tartalmazza az ismétlődő vagy a fogyasztáson alapuló díjak ellenében nyújtott szolgáltatások árait és díjszabásait, valamint a minimális szolgáltatásminőség vállalása, vagy a szolgáltatásminőségre vonatkozó előírás esetén a szolgáltatás minőségét.

(3) Az összehasonlító eszköz:

a) működése szempontjából szolgáltatóktól független, a különböző szolgáltatók egyenlő súllyal szerepelnek a keresési találatokban;

b) egyértelműen feltünteti az összehasonlító eszköz tulajdonosait és üzemeltetőit;

c) az összehasonlítás alapjául egyértelmű, objektív feltételeket határoz meg;

d) nyelvezete egyszerű és egyértelmű;

e) pontos és naprakész tájékoztatást nyújt, továbbá jelzi a legutóbbi frissítés időpontját;

f) elérhető minden internet-hozzáférés szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó számára, a piac jelentős részét lefedő ajánlatot tartalmaz, ennek hiányában ezt egyértelműen jelzi az eredmények megjelenítése előtt;

g) lehetővé teszi a téves információk hatékony bejelentését és

h) lehetővé teszi a fogyasztók rendelkezésére álló ajánlatok árainak, díjszabásainak és szolgáltatásminőségének összehasonlítását.

19. Hangposta szolgáltatással kapcsolatos szabályok

30. § (1) Ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, a helyhez kötött telefon és a mobil rádiótelefon szolgáltatók (a továbbiakban együtt: telefonszolgáltatók) biztosítják, hogy ha a hívó fél a hívását a hangpostára irányítást megelőzően megszakítja, a hívott fél szolgáltatója nem végződtetheti 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 végződtetni, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, és a hívás megszakítására megállapított időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

20. Előfizetői névjegyzék

31. § (1) Minden előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató évente legalább egy alkalommal valamennyi telefonszolgáltatását igénybe vevő olyan előfizetőjéről névjegyzéket készít, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató elektronikusan – legalább interneten keresztül – bárki számára hozzáférhetővé teszi.

(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 nevének, lakcímének (székhelyének) és előfizetői hívószámának, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módjának (telefon vagy fax) az előfizetői névjegyzékben történő, külön térítés nélküli feltüntetését. Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

(4) A helyhez kötött előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató – egyéni előfizető esetében díjmentesen – biztosítja előfizetője számára, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószáma is feltüntetésre kerüljön.

(5) Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formátumú változatát legalább évente frissíti a szolgáltató.

21. Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adategyeztetésre, valamint a személyazonosság ellenőrzésére vonatkozó különös szabályok

32. § (1) A szolgáltató egy egyéni előfizetővel legfeljebb tíz, egy üzleti előfizetővel legfeljebb ötven előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői szerződést köthet meg és tarthat fenn egyidejűleg.

(2) Egy előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői szerződés csak egy előfizetői hívószámra vonatkozhat.

33. § (1) A szolgáltató az Eht. 129. § (2b) bekezdés *a)* pontja szerinti évenkénti adategyeztetés esedékességét legalább 30 nappal megelőzően:

a) értesíti az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdés *c)* pontja szerint;

b) az *a)* pontban foglalt értesítés eredménytelensége esetén ismételten, legalább egy alkalommal értesíti az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdés *c)* pontja szerint;

c) a *b)* pontban foglalt értesítés eredménytelensége esetén legalább két alkalommal értesíti az előfizetőt az egyedi előfizetői szerződésben megadott egyéb elérhetőségén.

(2) Az (1) bekezdés szerinti értesítés tartalmazza az előfizető személyazonosságát igazoló ellenőrzéshez szükséges adatok körét és az adatok megadása elmulasztásának jogkövetkezményeit.

(3) A szolgáltató az Eht. 129. § (2) bekezdése szerinti személyazonosságot igazoló ellenőrzést

a) az előfizetői szerződés megkötését megelőzően;

b) a már megkötött előfizetői szerződés esetén az Eht. 129. § (2b) bekezdése szerinti adategyeztetés érdekében az előfizető által megadott adatok alapján végzi el.

(4) Az (1) bekezdés szerinti ellenőrzés módját, időpontját, eredményét és az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján az előfizető, felhasználó azonosítására szolgáltató adatokat a szolgáltató a nyilvántartásában rögzíti.

(5) Ha a szerződő előfizető nem rendelkezik a személyazonosság igazolására alkalmas, magyar hatóság által kibocsátott okmánnyal, a szolgáltató az (1) bekezdés szerinti ellenőrzést a szerződő fél – az egyéni előfizető vagy üzleti előfizető esetén a szerződést aláíró személy – által személyesen bemutatott, Magyarországra történő beutazásra vagy magyarországi tartózkodásra jogosító okmány vagy engedély alapján végzi el.

22. Változás a szolgáltató személyében

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

22/A.[1] *A szolgáltató által biztosított halasztott fizetéssel összefüggő szabályok*

34/A. §[2] (1) Ha a szolgáltató az általa kínált termék vagy szolgáltatás megvásárlásához halasztott fizetést biztosít, az előfizetői szerződés létrejötte, módosítása és megszüntetése esetén, valamint az Eht. 128. § (5) bekezdése szerinti csomag tekintetében az Fhtv. rendelkezéseit is értelemszerűen alkalmaznia kell.

(2) Ha a szolgáltató a fogyasztóval olyan, az Fhtv. szerinti halasztott fizetésről szóló szerződést köt, amely alapján a vételárat kamat és egyéb ellenszolgáltatás nélkül kell kifizetni, a szerződés tekintetében érvényre juttatja az Fhtv. 3/A. §-a, 5/A. § (1) bekezdése, 5/A. § (2) bekezdés *a)*, *c)*, *g)*, *h)*, *j)* és *k)* pontja, 6. § (1) bekezdése és (4) bekezdés *a)–c)*, *f)*, *g)–i)*, *k)* és *l)* pontja, 11/A. §-a, 13/A. §-a, 14. § (1)–(3) bekezdése, 14. § (3a) és (4) bekezdése, 14. § (6)–(9) bekezdése, 14/C. § (1) és (2) bekezdése, 16. § (1) bekezdés 2., 4–6., 9., 10., 15., 16., 18., 21–24., 27. és 28. pontja, 26/A. §-a, valamint 29. § (1) bekezdése szerinti előírásokat.

(3) A szolgáltató az Fhtv. 5/A. és 6. §-a szerinti kötelezettségeket az Eht. 127. § (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételekben, az Eht. 129. § (1a) bekezdése szerinti előzetes tájékoztatásban, valamint a szerződés adatainak összefoglalójában is teljesítheti. Az Fhtv. 16. §-a szerinti előírásokat a szolgáltató az általános szerződési feltételekben, valamint az egyedi előfizetői szerződésben is teljesítheti.

23. Záró rendelkezések

35. § (1) Ez a rendelet – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – a kihirdetését követő napon lép hatályba.

(2) A 37. § 2021. június 30. napján lép hatályba.

36. § (1) E rendeletet – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – 2021. június 30. napjától kell alkalmazni.

(2) A 3. § (5) bekezdését, valamint a 12. § (4) bekezdés *a)* és *b)* pontját 2022. február 15. napjától kell alkalmazni.

(3) A hatályban lévő egyedi előfizetői szerződések az általános szerződési feltételek e rendelet szerinti módosítása által érintett részei tekintetében 2021. június 30-ával a jogszabály erejénél fogva módosulnak, erről külön értesítést az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetőknek nem köteles megküldeni.

(4) A szolgáltató 2021. június 30. napjától legalább 3 hónapig elérhetően az ügyfélszolgálati helyiségében, valamint internetes honlapján tájékoztatja az előfizetőket, az általános szerződési feltételek e rendelet szerinti módosulásáról.

37. §[3] (1) Az egyes elektronikus hírközlési tárgyú NMHH rendeletek akadálymentességgel összefüggő módosításáról szóló 9/2022. (XI. 16.) NMHH rendeletben (a továbbiakban: Mód. rendelet) meghatározott – a fogyatékos végfelhasználó akadálymentes hozzáférését biztosító – rendelkezéseket nem kell alkalmazni a 2025. június 28-át megelőzően megkötött előfizetői szerződések tekintetében a szerződések lejártának időpontjáig, de legkésőbb 2030. június 28-áig.

(2) A szolgáltató legkésőbb 2030. június 28-áig módosítja a hatályban lévő előfizetői szerződéseket a Mód. rendeletnek megfelelően.

---

1 Beiktatta: 9/2026. (V. 26.) NMHH rendelet 3. §. Hatályos: 2026. XI. 20-tól.
2 Beiktatta: 9/2026. (V. 26.) NMHH rendelet 3. §. Hatályos: 2026. XI. 20-tól.
3 Megállapította: 9/2022. (XI. 16.) NMHH rendelet 11. §. Hatályos: 2025. VI. 28-tól.

38. § (1) E rendelet

a) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló, 2009. november 25-i 2009/136/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek;

b) 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, és

c) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv 98–105., 107., 108., 111., 113. és 115. cikkének, valamint a VI., VIII. és IX. mellékletének;

d)[1] a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről szóló, 2019. április 17-i (EU) 2019/882 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek;

e)[2] a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 2008/48/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2023. október 18-i (EU) 2023/2225 európai parlamenti és a tanácsi irányelvnek

való megfelelést szolgálja.

(2) E rendelet

a) az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló-minta létrehozásáról szóló, 2019. december 17-i (EU) 2019/2243 európai bizottsági végrehajtási rendelet,

b) a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet

végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapít meg.

---

1 Beiktatta: 9/2022. (XI. 16.) NMHH rendelet 12. §. Hatályos: 2025. VI. 28-tól.
2 Beiktatta: 9/2026. (V. 26.) NMHH rendelet 4. §. Hatályos: 2026. XI. 20-tól.

TARTALOMJEGYZÉK

22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 1
az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 1
1. Általános rendelkezések 1
2. Az előfizetői szerződés alapvető szabályai 2
3. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok 2
4. Az előfizetői szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási követelmények 3
5. Az előfizetői szerződés létrejötte 6
6. Az általános szerződési feltételek tartalma 8
7. Az egyedi előfizetői szerződés tartalma 10
8. A szolgáltatás igénybevételének korlátai 10
9. Az előfizetői szerződés módosítása 11
10. Az előfizetői szerződés megszűnése 12
11. A szolgáltatás szüneteltetése 13
12. A szolgáltatás korlátozása, felfüggesztése 14
13. Díjszámítás, tételes számlamelléklet 14
14. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért 15
15. Az előfizetők értesítése 17
16. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok 17
17. A kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében előírt kötelezettségek 19
18. Átláthatóság, az ajánlatok összehasonlíthatósága, az információk közzététele 19
19. Hangposta szolgáltatással kapcsolatos szabályok 20
20. Előfizetői névjegyzék 20
21. Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adategyeztetésre, valamint a személyazonosság ellenőrzésére vonatkozó különös szabályok 21
22. Változás a szolgáltató személyében 21
22/A. A szolgáltató által biztosított halasztott fizetéssel összefüggő szabályok 22
23. Záró rendelkezések 22