

ISBN 978-963-88615-4-2
ISSN 2061-4055
Debrecen 2009

Szerző:
DR. MORVAI GÁBOR

Nyomdai kivitelezés:
CENTER-PRINT Kft.
4025 Debrecen, Nyugati u. 5-7.
www.centerprint.hu

Látvány:
GEREBENICS PÉTER
pgerebenics@gmail.com

A kiadvány a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete gondozásában az Új Magyarország Fejlesztési Terv keretében elnyert, „A fogyasztói tudatosság növelése a civil szerepvállalás erősítésével, a fogyasztók tájékoztatása, tanácsadás és oktatás révén” című és TÁMOP-5.5.6-08/2-2008-0011 azonosítójú program keretein belül valósul meg.

Projekthelyszín:
4025 Debrecen, Piac u. 1-3. 6. em. 69.
Tel./fax: 52-784804
www.fogyasztovedok.hu

Tartalomjegyzék

Előszó	4
1. E-kereskedelem	5
1.1. Webshopok	6
1.2. Internetes aukciós oldalak	12
2. Elektronikus hírközlési szolgáltatások	16
2.1. Az ügyfélszolgálat és a panaszkezelés	16
2.1.1. Kivel, hogyan közölhetjük panaszunkat?	19
2.1.2. A számlázás	21
2.1.3. Mi a teendő, ha nem érkezik meg a számla?	23
2.1.4. Túl magas számla - díjreklamáció	24
2.2. A szolgáltatás korlátozása	26
2.3. Az előfizetői jogviszony megszűnése	28
2.4. Hívások letiltása	29
2.5. Számhordozás	29
2.6. Emelt díjas szolgáltatások	32
3. Egyes elektronikus hírközlési szolgáltatások	34
3.1. Internet	34
3.1.1. Legelterjedtebb kapcsolódási lehetőségek	35
3.1.2. Az internet használatában rejlő kockázatok	37
3.2. Mobilinternet	39
4. Digitális televíziózás és rádiózás	42
4.1. Digitális TV	42
4.2. Digitális rádió	48
Fogalomtár	51



Előszó

A történelem tanulmányozása során felfigyelhetünk arra a törvényszerűsége, hogy a meglévő rendszereket, „trendeket” időről időre viharosan lezajló, forradalmi változások söprik el, hogy új rend, vagy új trend vehesse át a régi helyét. Ez a törvényszerűség leglátványosabban a hatalmi rendszerek fejlődésében érhető tetten, de ugyanígy megfigyelhető az emberi szokások, a viselkedés vagy akár a divat és a fogyasztói attitűdök területén is. Az elmúlt két évtizedben tanúi lehettünk egy mindennapjainkat, szokásainkat és életkörülményeinket gyökeresen átforgató, ma is tartó folyamatnak, közkeletű nevén az információs forradalomnak.

A forradalmak a fennálló helyzethez képest mindig gyökeres, visszafordíthatatlan változást hoznak.

Hogyan változtatja meg életünk szinte minden szegmensét az információs forradalom? Elég arra gondolni, hogy ma már el sem tudjuk képzelni az életünket mobiltelefon, internet, GPS, vagy bankkártya nélkül. A változás ezernyi apró „forradalom” hozadéka, egy folyamat, melynek kezdetét óvatos becsléssel talán meg lehet állapítani (a mikrochipek kifejlesztése és elterjedése), a végét azonban – borúlátó apokaliptikus vízióktól eltekintve – senki sem tudja megjósolni.

A számtalan új technológia, az erre épülő szolgáltatások tömkelege új kihívások elé állította az alapjában véve árutermelő gazdasági-kereskedelmi viszonyok szabályozására létrehozott jogrendszert. Olyan új fogalmak léptek be életünkbe, mint az elektronikus levél, az SMS, az online banki tranzakciók, az internetes vásárlás, vagy az online és egyéb tartalomszolgáltatások. Az klasszikus fogyasztói társadalmakban szocializálódott, szerencsésebb gazdasági és politikai sorsú nyugati szomszédaink számára is nehéz feladatot jelentett a felgyorsuló változásokhoz való alkalmazkodás. Magyarországon hatványozottan érzékelhető, hogy felkészületlenül érte a szabályozott piacról szabad

versenyos gazdaságra áttérő fogyasztókat az új helyzet, hiszen még a klasszikus tudatos fogyasztói attitűd kialakulására sem volt idő, és máris az információs társadalom kihívásaival kellett szembesülni. Míg tehát nyugati szomszédainknál a fogyasztói szocializáció organikus fejlődése előzte meg az e-forradalmat, hazánkban erre nem volt lehetőség.

E kiadvány célja, hogy segítse a fogyasztót megismerni és megérteni azokat a legfontosabb szabályokat, melyek arra hivatottak, hogy a lehető legteljesebb formában, a legkevésbé kiszolgáltatott módon élhessen az információs társadalom adta lehetőségekkel.

E-kereskedelem

1.

A szerződéskötés hagyományos útja a szóbeli, illetve írásbeli forma. Alapesetben a jogügylet létrejöttéhez két fél joghatás kiváltására alkalmas egybehangzó akaratnyilatkozatára van szükség. A gazdasági fejlettség, a kontinenseket, majd a világot behálózó globális kereskedelmi kapcsolatok szükségessé tették a gyors, nagy távolságok ellenére is valósidejű és könnyen rekonstruálható alkufolyamatok és szerződéskötési lehetőségek kidolgozását. Erre ideális platformot kínált az információs technológia, melynek lehetőségeit az üzleti életben először a vállalkozások alkalmazták. A fejlődés később lehetővé tette a fogyasztók számára is, hogy akár a mindennapi élet körébe tartozó szerződéseket is elektronikus formában kössék meg. A számtalan előny mellett azonban hátrányai is vannak a vásárlás e formájának. Jelen fejezetben az egyes, elektronikus kereskedelemmel összefüggő hasznos tanácsokat és szabályokat igyekeztünk összegyűjteni.

1. 1. Webshopok

Az internetes vásárlásnak számtalan előnye van. Nem csak a fogyasztó szemszögéből, hiszen a forgalmazó is mentesül például az üzlethelyiség fenntartásának költségei alól, így közvetve az egyes termékek vételárát sem növelik ezek a kiadások. Az utóbbi időben igen sok érv fogalmazódott meg pro és kontra a webshopok gyakorlatával és a vonatkozó szabályozással kapcsolatban.

Érdemes tudni: Attól, hogy az interneten vásároltunk valamit, még nem feltétlenül érvényesülnek a fogyasztók védelmét szolgáló garanciális szabályok (pl. az alább ismertetésre kerülő 8 munkanapon belüli elállási jog). Kérdés tehát, hogy ki minősül a jogszabályok szerint fogyasztónak?

A távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet megkívánja, hogy a szerződés fogyasztó és vállalkozás között jöjjön létre, vállalkozás által működtetett távértékesítési rendszer keretében olyan módon, hogy a szerződés megkötése érdekében a vállalkozás kizárólag távközlő eszközt alkalmaz. A minősítés szempontjából a szerződés megkötésének módja az irányadó, tehát távollevők között kötött szerződésről beszélünk akkor is, ha a szerződés távközlő eszköz útján jön létre, de a terméket a fogyasztó a forgalmazó üzletében veszi át.

A fogyasztó

A jogszabályok szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció címzettje. E minőségét az esetleges igényérvényesítés során

tudnia kell bizonyítani (pl. nyugtával, számlával).

Vállalkozó pedig az, aki fogyasztókat érintő tevékenységet fejt ki, és e tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

Azért fontos ezt leszögezni, mert hirdetési vagy internetes aukciós oldalon (vatera, teszvesz, stb.) gyakran előfordul, hogy magánszeméllyel köt szerződést a vásárló, ebben az esetben pedig nem jön létre a fogyasztói szerződés, tehát annak ellenére, hogy a szerződés távközlő eszköz útján jön létre, a Rendelet nem alkalmazható a jogviszonyra, csupán a Polgári Törvénykönyv általános szabályai.

A jogalkotó úgy ítélte meg, hogy a vásárlás e módja speciális szabályozást igényel, hiszen a fogyasztó több szempontból is kiszolgáltatott helyzetben van. A hagyományos vásárlást megelőzően általában többféleképpen lehetőségünk van tapasztalatokat szerezni az áru tulajdonságairól. Kézbe vehetjük, megnézhetjük működés közben, esetleg ki is próbálhatjuk. Internetes vásárlás esetén szinte csak azokra az információkra hagyatkozhatunk, amelyeket fénykép vagy leírás formájában a webshop üzemeltetője a rendelkezésünkre bocsátott. Vannak olyan nézetek is, melyek szerint a weboldal tetszetős megjelenésébe ágyazott, akár három dimenzióban is megszemlélhető áru megvásárlásában döntő szerepe van a „körítésnek”, az internetes vásárlás egyedi élményt nyújt. Az offline vásárlástól merőben eltérő körülmények miatt szükség van tehát az eltérő jogi háttérre.

A weblapon fellelhető tartalom nem más, mint felhívás ajánlattételre, mintegy kirakatként funkcionál, a szerződés megkötésére a vevő tesz ajánlatot (a „kirakat” alapján). Az ajánlatra a vállalkozás 48 órán belül válaszolhat, e válasz tartalma lehet elfogadó vagy elutasító, illetve lehet új ajánlat is. Szerződés akkor jön létre, mikor a felek megegyeztek minden lényeges

kérdésben. 48 órán keresztül tehát a vevő kötve van az ajánlatához, vagyis ha annak tartalmát a vállalkozás elfogadja, létrejön a szerződés.

Korábban előfordult, ma már elvétele sem találkozni azzal a gyakorlattal, amikor egyetlen klikk elegendő volt a megrendeléshez. Erre vonatkozik az úgynevezett „one-click-order” tilalma. Ennek lényege, hogy ajánlatunk elküldése előtt összesítve, áttekinthető módon fel kell tüntetnie az oldalnak, miből mennyit és mennyiért stb. rendelünk, mielőtt véglegesítenénk az ajánlatot. A szolgáltató tehát köteles hatékony és hozzáférhető eszközökkel lehetővé tenni, hogy a fogyasztó még a megrendelés véglegesítése előtt ellenőrizhesse az esetleges adatbeviteli hibákat, és azokat javíthassa. Ennek hiányában a megrendelés nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

A tájékoztatási kötelezettség esszenciális eleme az egész vonatkozó szabályanyagnak. A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

- ▶ azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni,
- ▶ arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e,
- ▶ a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;
- ▶ az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- ▶ a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;

Ezen kívül a tájékoztatásnak ki kell terjednie a cég adataira, a szerződés tárgyának lényeges elemire, árára (áfával), a járulékos költségekre (fuvardíj, szállítási vagy postaköltség), az elállás jogára, stb. E tájékoztatásnak egyértelműnek, pontosnak és közérthetőnek kell lennie, az igénybe vett távközlő esz-

köznek (jelen esetben internet) megfelelő módon közölve. A tájékoztatást legkésőbb a szerződés teljesítése során, az írásbeli megerősítéssel a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Ekkor már további kötelező tartalmi elemként megjelölni a panaszkezelésről, az esetleges jótállás feltételeiről és a szerződés teljesítését követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokról szóló információk megjelenítése is.

A rendelet értelmében a fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indoklás nélkül elállhat (ez az úgynevezett cooling-off period). Nem vagyunk kötelesek az elállást megindokolni. Téves rendelés esetén is jogunk van az elálláshoz. Ne hagyjuk magunkat becsapni! Ha a termék átvételéig nem kaptuk meg a fent leírtak szerinti írásbeli tájékoztatást, akkor annak kézhezvételétől számítva élhetünk a 8 munkanapos elállási jogunkkal. Három hónapon túl azonban már nincs lehetőség az elállásra a tájékoztatás elmaradása esetén sem.

Ha a szerződés szolgáltatás nyújtására vonatkozik, akkor a megkötés napjától kell a nyolc munkanapot számítani. Fontos kivétel szolgáltatások esetén, hogy amennyiben a vállalkozás beleegyezésünkkel megkezdte a teljesítést, nem élhetünk a nyolc munkanapon belüli elállás jogával.

Írásban történő elállás esetén az a nyilatkozat számít időben megtettnek, melyet a határidő lejárta előtt postára adtak, illetve elküldtek. E-mail esetében tehát nincs jelentősége annak, hogy mikor olvasta el a címzett, amint hozzáférhetővé válik a levelünk (gyakorlatilag az elküldés pillanatában), közöltnek tekinthető.

A vállalkozás elállás esetén köteles haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni a termék vételárát.

A fogyasztót kizárólag a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatos költségek terhelik. Ezen felül a nem rendeltetésszerű használatból eredő esetleges károk megtérítését is követelheti a vállalkozás, persze ehhez bizonyítania kell ennek tényét (független szakértővel, saját költségén).

Sajnos gyakran előfordul, hogy a különböző szerződéses helyzetekre vonatkozó szabályok keverednek a kommunikációban. Ennek leggyakoribb esete az indoklás nélküli elállási jogra, illetve az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatos szabályok keveredése. Természetesen az elektronikus kereskedelem esetében is alkalmazni kell a kötelező jótállásra, valamint a szavatosságra vonatkozó szabályokat.



A 151/2003 (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében meghatározott műszaki termékekre 10.000 Ft vételár felett egy év kötelező jótállás vonatkozik. Ez független attól, hogy a forgalmazó a garanciával kapcsolatban miről tájékoztatja a fogyasztót, a jótállási jegy hiányában is érvényes, ha a fogyasztó rendelkezik a vásárlást igazoló számlával. A mellékletben szereplő termékek vonatkozásában az egy éves jótállás mintegy saját prémium vállalásként való feltüntetése viszont jogsértést valósít meg.

Fontos tisztázni, hogy az elállási jog gyakorlása esetén valóban a fogyasztót terheli a visszaküldés költsége, ám jótállási igény érvényesítése során a szerződészerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek a forgalmazót terhelik.

Kivételek a 8 munkanapos elállási jog gyakorlása alól:

- ▶ A szolgáltatásnyújtással kapcsolatos fenti kivételen túl nem élhet a fogyasztó e joggal akkor sem, ha kifejezetten személyéhez kötött, utasításai alapján vagy kifejezett kérésére előállított áru a szerződés tárgya.
- ▶ Hang-, képfelvétel, számítógépes szoftver esetében, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta.
- ▶ Hírlap, folyóirat és időszaki lap értékesítésére vonatkozó szerződés esetén.
- ▶ Szerencsejáték-szerződés esete.

Nem tartozik a kivételek közé, ezért ne dőlünk be az alábbi félrevezető megjegyzéseknek:

- ▶ Ha a termék csomagolását megbontottuk: kizárólag hang-, képfelvétel vagy számítógépes szoftverek esetében jár ezzel a következménnyel a csomagolás megbontása. A tudatos vásárló azonban óvatosan bontja ki a terméket, és adott esetben az eredeti csomagolással együtt küldi vissza.
- ▶ Ha a terméket használatba vettük: nem igaz, hiszen e nélkül esélyünk sem lenne megbizonyosodni arról, azt kaptuk-e, amit rendeltünk. A 8 munkanapos szabály ezzel értelmét veszítené. A hangsúly a rendeltetészerű használaton van. Az ebből eredő esetleges állagromlást nem fizettethetik meg velünk.

- ▶ Vásárlás előtt igyekezzünk minél több információt szerezni a venni kívánt termékről és az árusító weboldalról!
- ▶ Ha magánszemélytől vásárolunk, nézzük meg, milyen visszacsatolások vannak az illető korábbi vásárlóitól (feedback)
- ▶ Elállási jogunk gyakorlásakor a visszaküldés költsége minket terhel, de ne keverjük ezt össze a jótállási igény érvényesítésével, amikor is a szerződészerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek a forgalmazót terhelik! (Az ettől eltérő megállapodás semmis!)
- ▶ Nincs levásárlás! Ha jótállási idő alatt rendeltetészerű használat mellett meghibásodott termék nem javítható, nem cserélik, akkor visszajár a vételár.
- ▶ Nincs levásárlás akkor sem, ha 8 munkanapon belül elállunk. A forgalmazó köteles legkésőbb 30 napon belül az eredeti(!) vételárat visszafizetni!
- ▶ Nincs amortizáció! Ha 8 napon belül elállunk, nem kell megfizetni azt az értékkülönböt, ami a rendeltetészerű használatból ered.





- ▶ Ha a megrendelés visszaigazolása után, de a kiszállítás előtt valamilyen okból meggondoljuk magunkat, próbáljunk meg kapcsolatba lépni a forgalmazóval és közölni vele ezt, hiszen így felesleges plusz költségtől kímélhetjük meg.
- ▶ Nem állhatunk el 8 munkanapon belül, ha szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést kötöttünk, és a beleegyezésünkkel a vállalkozás megkezdte a teljesítést.
- ▶ Számla, nyugta, blokk vagy átvételi elismervény hiányában tagadjuk meg a termék átvételét!
- ▶ Visszaélés esetén haladéktalanul forduljunk az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságokhoz. Ingyenes jogi tanácsért pedig a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete legközelebbi irodájához.

1. 2. Internetes aukciós oldalak

Az online aukciók ötlete egy alapvető közgazdaságtani törvényszerűségből indul ki: minél nagyobb a piac és minél több kis szereplője van, annál tökéletesebb a verseny. Országhatárokon átívelő, a régiós árképzést maga mögött tudó globális piac jött létre az internet segítségével, néhány év leforgása alatt nemzetgazdaságokat befolyásoló tényezővé téve a legnagyobb aukciós oldalakat. Bárki megteheti, hogy új, vagy megunt, sosem használt, számára haszontalan dolgait kiteszi az online piactérre, és igen rövid idő alatt intelligens keresők segítségével potenciális vásárlók ezrei tehetnek rá ajánlatot. Felesleges részletezni, hogy milyen hatalmas előrelépés ez a nyomtatott hirdetési újságokhoz, vagy a szokásos heti vásárokhöz képest. Az előnyök mellett azonban említést kell tenni a rendszer gyenge pontjairól is, melyek ismerete nélkül kockázatos lehet az internetes vásárlás e formája.

A legtöbb oldal megköveteli a kliensektől a valós adatokon alapuló regisztrációt, és a regisztrációs folyamatba különböző visszacsatolásokon alapuló (pl. aktivációs kód SMS-ben történő kiküldése) ellenőrző rutinokat épít, ennek ellenére elkerülhetetlen és szinte teljességgel ellenőrizhetetlen, hogy az egyes felhasználók valóban azok-e, akiknek állítják magukat. Ennek különösebb jelentősége a jogügyletek létrejötte után lehet, de korábban is lehet káros következménye, a licit tisztességtelen befolyásolása miatt. Ilyen eset például, amikor egy eladó – abból a célból, hogy feltornázza az árakat – alternatív felhasználói fiókokon keresztül a saját aukcióján licitál (önlicit). Ezt az eljárást – ha kiderül – kivétel nélkül tiltják és szankcionálják az oldalak üzemeltetői.

Ezen kívül azt is megkövetelik az ilyen oldalak, hogy a szolgáltatást igénybe vevő fél rendelkezzen cselekvőképességgel, illetve megfelelő korhatárt töltsen be. Természetesen ennek ellenőrzése is lehetetlen feladat, elég arra gondolni, hogy egy-egy nagyobb aukciós oldalnak milliós nagyságrendű regisztrált felhasználója van. Az üzletszabályzatok ettől függetlenül szinte egytől egyig előírják, hogy a hamis adatokat tartalmazó regisztrációk korlátozhatók, illetve törölhetők.

Probléma esetére fontos tudnivaló, hogy a platformot nyújtó közvetítő szolgáltatók – noha fenntartják maguknak a jogot a jogsértő tartalom vizsgálatára és szankcionálására – semmilyen felelősséget nem vállalnak a közzé tett ajánlatokkal, információkkal, létrejött szerződésekkel és az ezekből eredő károkkal kapcsolatban.

A szerződés megkötésére általában a következő módokon kerül sor: a meghirdetett árura a vevő egy meghatározott fix áron ajánlatot tesz, az eladó ezt az ajánlatot elfogadja. A másik esetben egy bizonyos idő áll rendelkezésre az ajánlatok megté-

telére, és az eladó a legkedvezőbb ajánlatot tevő licitálóval köt szerződést (kivéve, ha meghatározott egy minimális árat, és a licit ezt nem érte el). Ezekben az esetekben is lehetséges fix ár kikötése, ezen az áron az aukció vége előtt is elvihető a termék. Mindkét esetre igaz, hogy a vevő tesz ajánlatot, és ehhez az ajánlatához kötve van: az első esetben a szerződési feltételekben meghatározott ideig (maximum 48 óra), aukció esetén annak befejező időpontjáig. A szerződés létrejöttét követően a teljesítés több módon is történhet. Leggyakrabban postán, vagy futárszolgáltatáson keresztül kerül sor a termék elküldésére, a fizetésre pedig banki utalással.

A vásárló számára a leghatékonyabb eszköz az eladóról való információszerzéshez az eladó adatlapján feltüntetett, korábbi vásárlóktól származó visszacsatolások („feedback”). Ezek kitöltését a közvetítő gyakran megkerülhetetlenné teszi az által, hogy az aukciót megnyerő fél nem vehet részt újabb liciten, míg az eladó szerződés teljesítésével kapcsolatos magatartását ki nem értékelte. Nagy számú pozitív visszajelzés esetén okkal hihetjük, hogy komoly és megbízható féllel állunk szemben, akitől nyugodtan vásárolhatunk.


A Ptk. értelmében a szerződés akkor jön létre, ha az ajánlatot a másik fél azzal megegyező elfogadó nyilatkozata követi. Nem jön létre a szerződés, ha az eladó elfogadó nyilatkozata a szerződés tárgya tekintetében eltér az ajánlattól. Amennyiben minőségében, mennyiségében vagy árában eltérő dologgal kíván teljesíteni az eladó, a vevő ezt már nem köteles elfogadni.

Az eladó kötelezi magát, hogy az aukció ideje alatt legjobb ajánlatot tevő licitálóval, illetve a fix áron vásárolni szándékozóval szerződést fog kötni. A vásárló szintén kötelezi magát ajánlata elfogadása esetére.

Az online aukciós oldalak nem webshopok, nem minden esetben magánszemély vásárol vállalkozástól, gyakori, hogy vállalkozás köt szerződést vállalkozással, vagy magánszemély értékesít termékeket magánszemélyek számára. Ebből következően nem feltétlenül alkalmazható a távollevők között kötött szerződésekről szóló kormányrendelet nyolc munkanapon belüli indoklás nélküli elállásra jogosító rendelkezése. Hibás teljesítés esetén, vagy bármilyen szerződéssel kapcsolatos vitás ügyben sincs mindig lehetőség a békéltető testület ingyenes eljárásának megindítására, gyakran csupán polgári peres úton érvényesíthetőek az igények, arról nem is beszélve, hogy a szavatossági jogosultságok tekintetében is csak az általános szabályok érvényesülnek. (Az említett fogyasztóvédelmi célú rendelkezések alkalmazhatóságának szükséges és elengedhetetlen feltétele, hogy fogyasztói szerződés jöjjön létre, ahol az egyik szerződő fél vállalkozás, a másik önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró magánszemély). Tovább árnyalja a helyzetet, hogy általában igen nehézkes kideríteni, valójában kik a szerződő felek és milyen minőségükben járnak el.

- ▶ **Vásárlás előtt igyekezzünk meggyőződni az eladó fél megbízhatóságáról, olvassuk el a korábbi vevők véleményeit!**
- ▶ **Ajánlattétel előtt nézzük meg a hasonló termékeket, hogy legyen összehasonlítási alapunk!**
- ▶ **Csak akkor vegyük át a terméket, ha átvételkor az előre kialakított árat kérik tőlünk!**
- ▶ **Nagy értékű termékek, műszaki cikkek esetén számoljunk azzal, hogy esetleges későbbi garanciális igényünk érvényesítéséhez szükség van a számlára és a jótállási jegyre is!**



- 
- ▶ Fizessünk banki átutalással, mert így könnyebb bizonyítani a tranzakció megtörténtét!
 - ▶ Az internetes vásárlással sokat lehet spórolni, de a kirívóan kedvező árakhoz viszonyuljunk kritikusan! Világmarkát, csúcstechnológiát valószínűtlenül olcsón ne vásároljunk, mert ezek gyakran hamisítványok!

2. Elektronikus hírközlési szolgáltatások

A modern távközlési és információs technológia egyik legelterjedtebb és legfontosabb alkalmazási területe a hírközlés. Nem csak a hagyományos újságírást, de az egyének egymás közötti kommunikációját is forradalmasította a technika fejlődése. Ma már nem számít újdonságnak, inkább életünk és életmódunk szerves része, hogy az információ hihetetlen mennyiségben és sebességgel érhető el szinte bárhol, bárki számára. 2009 végén Magyarországon a széles sávú internet-előfizetések száma meghaladta az 1,7 milliót. Természetesen minden egyes előfizetés mögött ott állnak valamelyik szolgáltató általános szerződési feltételei, amit a tapasztalatok szerint többnyire nem szoktunk elolvasni. Íme néhány fontosabb téma, mintegy segítségként azok számára, akik nehezen igazodnak ki a szövevényes szabályok között.

2. 1. Az ügyfélszolgálat és a panaszkezelés

Amennyiben a vállalkozás rendelkezik ügyfélszolgálattal, minden esetben köteles a fogyasztói panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját írásba foglalni és válaszát 15 napon belül megküldeni a fogyasztó részére. Kivételt képez e kötelezettség

alól az az eset, amikor a fogyasztó a panaszát személyesen közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Általános követelmény az ügyfélszolgálat működési rendjével, felfogadási idejével, működési feltételeivel, megközelíthetőségével és hozzáférhetőségével kapcsolatban, hogy ezek kialakítása és elérhetősége ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztó számára. Ennek érdekében a vállalkozás köteles biztosítani, hogy

- az ügyfélszolgálat legalább a hét egy napján 8 órától 20 óráig nyitva tartson, illetve a fogyasztónak lehetősége legyen e-mailben vagy telefonon előzetesen ügyintézési időpontot egyeztetni;
- a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy napján 8 órától 20 óráig elérhető legyen;
- a telefonos időpont egyeztetés, illetve a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat ésszerű várakozási időn belül elérhető legyen;
- az elektronikusan (pl. e-mailben) elérhető ügyfélszolgálat folyamatosan elérhető legyen.

Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett panaszt, illetve a fogyasztó és az ügyfélszolgálat közötti kommunikációt – a fogyasztó előzetes tájékoztatása mellett – hangfelvétellel rögzíteni kell és a felvételt 5 évig meg kell őrizni. Amennyiben a fogyasztó kéri, a felvételt rendelkezésére kell bocsátani.

Az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató a fentiekén túl köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni

- ▶ telefonhálózaton történő eléréssel
- ▶ lehetőség szerint internetes eléréssel
- ▶ ügyfelek részére nyitva álló helyiségben (amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja)

A szolgáltató a telefonon elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. További elvárás a telefonos ügyfélszolgálatnál szemben, hogy a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Tájékoztatási kötelezettség

A szolgáltatók tájékoztatási kötelezettsége magában foglalja, hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentések, panaszok megtételének feltételeiről a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál a panasz kivizsgálásának határidejéről, az kivizsgálás eredményét tartalmazó értesítés módjáról az esetleges viták rendezésével kapcsolatba a fogyasztó mely szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az erről szóló tájékoztatást a szolgáltató az ügyfélszolgálaton, internetes honlapján valamint az előfizetői szerződésben is köteles közzétenni.

A vállalkozásnak elsődleges kötelessége a fogyasztó irányába a panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás. Ennek ki kell terjednie:

- ▶ a vállalkozás székhelyére
- ▶ a panaszügyintézés helyére (ha az a forgalmazás/értékesítés helyétől eltérő helyen van)
- ▶ a panaszügyintézés módjára (tekintettel az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaira)

- ▶ a vállalkozás levelezési címére
- ▶ ha ügyfélszolgálatot működtet, annak levelezési címére
- ▶ elektronikus panaszügyintézés esetén a vállalkozás elektronikus levelezési címére
- ▶ a vállalkozás telefonszámára, internetes címére

2. 1. 1. Kivel, hogyan közölhetjük panaszunkat?

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás javára vagy érdekében eljáró személynek az áru (szolgáltatás) fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlenül kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozóan szóban vagy írásban teheti meg panaszát.

Szóbeli és írásbeli panasz

A személyesen közölt panaszt a vállalkozás köteles azonnal kivizsgálni, szükség esetén orvosolni is. Amennyiben a fogyasztó a vállalkozás panaszkezelésével nem ért egyet, a vállalkozás köteles haladéktalanul jegyzőkönyvet felvenni a panaszról, illetve az azzal kapcsolatos álláspontjáról. Ennek másolati példányát a fogyasztónak át kell adni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a jegyzőkönyvet haladéktalanul köteles felvenni, másolati példányát a fogyasztónak átadni és az írásbeli panaszügyintézés szabályai szerint eljárni.

Az írásbeli panasz megválaszolására a vállalkozásnak főszabály szerint 30 nap áll rendelkezésére. A válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni. Ha a vállalkozás rendelkezik ügyfélszolgálattal, az írásbeli panasz megválaszolására nyitva álló idő 15 nap.

Az esetleges elutasító válasznak indoklást is tartalmaznia kell,

illetve egy tájékoztatást arról, hogy a fogyasztó panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását jogosult kezdeményezni. Fel kell tüntetni az illetékes hatóság és a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét is.

- ▶ A fogyasztó a vállalkozás székhelyétől függetlenül – választása szerint – a lakóhelye szerinti békéltető testületnél is jogosult az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtani.
- ▶ Panaszközlésnél az írásbeliség követelményének megfelel a levél, távirat, távgépíró, vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel megtett nyilatkozat, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, a tárolt adatok változatlan tartalommal és formában történő megjelenítését.

- ▶ Panaszunkat a szükséges dokumentumok másolatával, lehetőleg postai úton, ajánlva vagy tértivevénnyel juttassuk el a vállalkozáshoz.
- ▶ Az ajánló szelvényt mindig őrizzük meg a panaszlevél egy példányának másolatával és az eredeti dokumentumokkal együtt!
- ▶ Szerződés, számla, jótállási jegy eredeti példányát panaszlevélben ne küldjük vissza!
- ▶ A panaszkezeléssel kapcsolatos szabályok megsértése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jogosult eljárni.

2. 1. 2. A számlázás

A számlázással kapcsolatos alapvető rendelkezéseket az általános forgalmi adóról szóló törvényben (2007. évi CXXVII. törvény) találjuk. A jogszabály szerint a számla – elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos lényeges – adattartalma a következő:

- számla kibocsátásának kelte
- számla sorszáma
- szolgáltatás nyújtójának adószáma
- a szolgáltatás nyújtójának megnevezése, székhelye
- a szolgáltatás igénybevevőjének neve és címe
- a nyújtott szolgáltatás megnevezése
- az adó alapja
- az alkalmazott adó értéke

Ezek az általános szabályok, az elektronikus hírközlésről szóló törvény (2003. évi C. törvény, Eht.), illetve az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokat tartalmazó IHM rendelet (16/2003. (XII. 27.) tartalmazza az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos számlázásra vonatkozó részletesebb szabályokat, melyek közül a teljesség igénye nélkül az alábbiakat érdemes külön megemlíteni:

Tételes számlamelléklet

A jogszabály kimondja, hogy az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások (pl. feltöltőkártyás mobiltelefon) kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolni köteles a tételes számlamellékletet, melynek a következőket kell tartalmaznia:



ad.1.: a helyhez kötött telefonszolgáltató az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyen legalább

- a helyi
- a helyközi
- a belföldi távolsági
- a nemzetközi hívások díj
- a mobil rádiótelefon-hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként)
- a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (emelt díjas hívás, távszavazás)

ad. 2.: Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a tételes számlamelléklet legalább

- a hálózaton belüli
- más mobil rádiótelefon-hálózatba (szolgáltatónként)
- nyilvános helyhez kötött telefonhálózatokba irányuló hívások (szolgáltatónként) szerinti bontást köteles tartalmazni. A számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

Hívásrészletező

A szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a tételes számlamellékletnél részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A hívásrészletezőnek a jogszabály értelmében szolgáltatásonkénti és szolgáltatónkénti lebontásban a következőket kell tartalmaznia:

- a hívott számát
- a hívás kezdő időpontját
- a hívás időtartamát
- a hívásegység díját
- a hívás díját

A hívásrészletező határozott időre és visszavonásig igényelhető. Az igénybevétel feltételeit a szolgáltató köteles az ÁSZF-ben meghatározni.

2. 1. 3. Mi a teendő, ha nem érkezik meg a számla?

Előfordulhat, hogy a számlát tartalmazó levél nem érkezik meg időben. Ebben az esetben a fogyasztó nem hivatkozhat arra, hogy a levél kézbesítéséért és így a díjfizetés késedelméért a szolgáltató vagy a posta a felelős. A szolgáltató főszabály szerint minden számlázási időszak végén postai úton, a fogyasztó levelezési címére megküldi a számlázási időszakra vonatkozó számlát. A legtöbb szolgáltató a megadott levelezési címre kiküldött számlákat és értesítéseket a postára adástól számított kb. egy héten belül kézbesítettnek tekinti. Amennyiben a fogyasztó nem kapja meg a számlát, az ÁSZF tartalmaz azokat a módokat (általában postai utalvány, banki átutalás, pótcsekk igénylése ingyenesen hívható ügyfélszolgálati számon keresztül), melyek segítségével a fogyasztó eleget tehet fizetési kötelezettségének. Így tehát a díjfizetés elmaradása esetén nem hivatkozhatunk eredménnyel arra, hogy nem kaptuk meg a számlát.

- Azonnal vegyük fel a kapcsolatot a szolgáltatóval, ha a szokott időben nem érkezik meg a számla
- A számla elkeveredéséből fakadó kellemetlenség elkerülhető, ha csoportos beszédési megbízást adunk a szolgáltatónak, aki ezt követően automatikusan leemeli a számlánkról az aktuális számla összegét





- Ha csoportos beszédési megbízást adunk, jelöljük meg maximális levehető összeget, mert kicsi az esélye ugyan, de előfordulhat, hogy egy téves számla miatt a megszokottnál sokszor magasabb számlát kapunk.

2. 1. 4. Túl magas számla - díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és intézkedik annak kivizsgálásáról.

Díjreklamáció esetén kétféleképpen alakulhat panaszunk elintézése, attól függően, hogy a szolgáltatónk számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja-e. A legnagyobb szolgáltatók rendelkeznek ilyen tanúsítvánnyal, az ÁSZF-nek tartalmaznia kell erre vonatkozó utalást, de kétség esetén magunk is utána nézhetünk. Ilyen miniszter által kijelölt tanúsító szervezet pl. a MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító kft.

Amennyiben szolgáltatónk számlázási rendszere nem rendelkezik ilyen tanúsítvánnyal, díjfizetési határidő előtt benyújtott díjreklamáció esetén – amennyiben azt a szolgáltató 5 napon belül nem utasítja el – a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik, továbbá a szolgáltató nem jogosult a díjfizetés elmaradására hivatkozással az előfizetői szerződést felmondani. A tanúsítvánnyal nem rendelkező szolgáltatók esetében tehát a díjreklamációnak a fizetési határidőre halasztó hatálya lehet.

A legtöbb hazai szolgáltató azonban rendelkezik a számlázási rendszere zártságát igazoló tanúsítvánnyal, így jogosult korlátozásokat bevezetni, majd adott esetben a szerződést felmondani akkor is, ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő

lejárta előtt nyújtotta be. A díjfizetési határidő abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha egyébként a szolgáltató a panaszt 5 napon belül nem utasítja el.

A hatályos szabályok szerint a szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben csak egyetlen, túlzottan magasnak vélt számla összegszerűségét vitatja a fogyasztó, és eljárást kezdeményez bármely hatóságnál, vagy a békéltető testületnél, ajánlatos a többi, nem vitatott számlát továbbra is befizetni, így elkerülhető a szerződés szolgáltató általi felmondása.

- ▶ Ha vitatjuk a számla összegét, haladéktalanul közöljük ezt a szolgáltatóval
- ▶ Ne alkalmazzunk struccpolitikát, mert a passzív ellenállással gyakran több kellemetlenséget okozunk magunknak, mintha utána járnánk az ügynek, vagy megfelelő eljárást kezdeményoznénk.



2. 2. A szolgáltatás korlátozása

A szolgáltatás korlátozására általában azért kerül sor, mert az előfizető késedelembe esik a díjfizetéssel (a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is van esedékes díjtartozása, és annak fedezetéül korábban nem adott vagyoni biztosítékot). Korlátozásra kerülhet sor akkor is, ha az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen ha megfeleléségi tanúsítással nem rendelkező vagy egyéb okból nem megfelelő berendezést csatlakoztatott a hálózathoz.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul feloldja, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez (pl. befizeti az elmaradt számlát és a befizetést igazoló csekket az ügyfélszolgálaton bemutatja, vagy másolatát levélben elküldi).

Természetesen a szolgáltatónak is vannak a fogyasztóval szemben kötelezettségei. Ha például a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető nem köteles megfizetni a szünetelés időtartamára vonatkozó díjat. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. E visszatérítési kötelezettség alól kivételt képez a „vis maior” esete, amennyiben a szolgáltató igazolja, hogy minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

Ha a hiba a szolgáltató érdekkörében merül fel, és ennek következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a szolgáltató köteles kötbért fizetni. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fenti esetre vonatkozó kötbér felét kell fizetnie.

- ▶ Gyakran tartalmazzák az általános szerződési feltételek, hogy amennyiben az fogyasztónak több előfizetési szerződése is van ugyanazon szolgáltatóval, és akár az egyikkel kapcsolatos díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a szolgáltató jogosult a korlátozás bevezetésére a többi szolgáltatás vonatkozásában is.
- ▶ A korlátozás feloldására általában csak úgynevezett visszakapcsolási díj megfizetése mellett van lehetőség, ennek összegét az egyes szolgáltatók díjszabása tartalmazza.
- ▶ Korlátozás esetén a szolgáltató köteles továbbra is biztosítani az előfizető hívhatóságát, továbbá az ügyfélszolgálat elérhetőségét és a segélykérő hívások kezdeményezésének lehetőségét.



2. 3. Az előfizetői jogviszony megszűnése

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Ez persze főszabály, és nem szabad megfeledkezni arról, hogy **a legtöbb szolgáltató hűségidővel kombinált kedvezményes előfizetési csomagokat értékesít.** A hűségidőt is kikötő szerződéseknél kedvezőbb havidíjakkal lehet ugyan számolni, de idő előtti felmondás esetén a szolgáltató jogosan követeli a díjszabásban erre az esetre külön meghatározott **kötbért.**

Amennyiben a szolgáltató mondja fel a szerződést, ezt főszabály szerint írásban, tértivevényes levélben teheti meg, a felmondási idő – a szankciós felmondás esetein kívül – minimum hatvan nap.

Tizenöt napos határidővel mondhatja fel a szolgáltató a szerződést, ha az előfizető jogosulatlanul dekódolja a műsorjelet, jogosulatlanul továbbítja az harmadik személy felé, vagy egyébként maga jogosulatlanul veszi a műsorjelet a jogkövetkezményekre való figyelmeztetés ellenére.

A hűségidő lejártával bizonyos idő áll a fogyasztó rendelkezésére, hogy a szerződést felmondja, vagy módosítását kérje, különben a szerződése megújul, és a hűségidő is újra kezdődhet. Érdemes ez alatt az idő alatt informálódni, hogy van-e a jelenleginél olcsóbb, vagy hasonló áron magasabb színvonalú szolgáltatás.

A hűségidő lejártakor többnyire érdemes csomagot, vagy akár szolgáltatót is váltani, hiszen az 1-2 éves hűségidő alatt változnak az árak is, és az adott összegért elérhető szolgáltatás színvonala is.

2. 4. Hívások letiltása

Korábban gyakorinak számított, ma már a sokrétű szabályozás és felügyeleti intézkedések hatására ritkábban fordul elő, hogy illetéktelenek emelt díjas számok irányába kezdeményeznek hívást a mit sem sejtő telefon, vagy betárcsázós internet előfizetéssel rendelkező fogyasztók számairól. Ennek kivédésére a leghatékonyabb eszköz, ha bizonyos hívások korlátozását a fogyasztó a szolgáltatónál igényli. Így sor kerülhet a nemzetközi hívások, a különböző emelt díjas szolgáltatások és egyéb, nem a normál díjakon elérhető hívások és SMS-ek kizárására. A korlátozásra egyaránt sor kerülhet tartós jelleggel, illetve jelszavas védelem (négyjegyű kód) beiktatásával. Amennyiben a fogyasztó úgy ítéli meg, hogy a továbbiakban nem igényli a korlátozást, külön kérésre a szolgáltató feloldja.

2. 5. Számhordozás

2004 májusa óta a **szolgáltatóknak lehetővé kell tenniük az előfizetők számára a számhordozást**. Ez azt jelenti, hogy vonalas és mobiltelefon esetén is biztosítani kell annak lehetőségét, hogy szolgáltató váltás esetén az előfizető megtarthassa a hívószámát.

Számhordozást a névre szóló előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető kérhet (ez érvényes az úgynevezett „pre-paid” vagyis feltöltőkártyás és az utólag fizető „számlás” előfizetésekre is). Az adott előfizetői szerződés megkötését követően leghamarabb 30 nap elteltével kezdeményezhető.

Előfordulhat, hogy az átadó szolgáltató megtagadja a számhordozási igényt. Erre akkor kerül sor, ha

- az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben számlatartozása vagy egyéb, szerződésen alapuló tartozása van, amelyet az átvevő szolgáltató nem vállal át, vagy
- a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a meghatározott dokumentumok alapján,
- az adott előfizető számára a szolgáltatás megindítása óta még nem telt el 30 nap.


A hordozhatóság lehetőségének megjelenése óta százezres nagyságrendben „vándoroltak” az előfizetők egyik szolgáltatótól a másikhoz. Ennek következtében megszűnt az a bevett gyakorlat, hogy a hívó fél pusztán a hívott fél számából előre kiszámíthatja a hívás várható költségét. A példa kedvéért egy 70-es számról 70-es szám irányába indított hívás esetén tehát könnyen előfordulhat, hogy nem a hálózaton belüli (és ezért gyakran kedvezményes) percdíjak kerülnek elszámolásra, hanem a hívott fél korábbi számhordozása következtében 30-as, vagy 20-as hálózatba indított hívásért kell fizetni.

E problémát felismerve A Nemzeti Hírközlési Hatóság és a hírközlési fogyasztói jogok képviselője összegyűjtötte a szolgáltatók azon információs telefonszámait, amelyekre a hordozott számokról lehet érdeklődni. A számhordozhatóság szabályait rögzítő rendelet kimondja, hogy amennyiben a hordozott számmal rendelkező hívott fél és a hívó fél szolgáltatója eltérő díjazást alkalmaz, **a hívó fél szolgáltatója köteles díjmentes tájékoztatást adni arról, hogy melyik hálózatban végződik a hívás és mekkora a díja.** E tájékoztatási kötelezettségnek hálózaton belül ingyenesen hívható számon, vagy automatikusan kell eleget tenni. A tarifák átláthatósága érdekében a Hatóság valamennyi vezeték- és mobilszolgáltatót felszólított, hogy honlapján legfeljebb három egyszerű lépésben tegye megismerhetővé a hordozott számokkal kapcsolatos információs számot. E számokat a hatóság a saját oldalán is közzétette (hordozott számokkal kap-

csolatos információk számok jegyzéke), ezt bárki számára hozzáférhető a www.nhh.hu oldalon. Néhány nagyobb szolgáltató információs száma és a honlap vonatkozó részének elérhetősége:

Szolgáltató	Telefonszám	Internetes oldal
DIGI Kft.	1272	http://www.digikabel.hu/Telefon.html
FiberNet Zrt.	1280	n/a
GTS-DATANET KFT.	1267	http://home.datanet.hu/altalanos.htm
INVITEL Zrt.	80 820-051	http://www.invitel.hu/Nyitoidal/LakossagiSzegmensFo/Ugyfelszolgalat/lakossagi_kapcsolat/telefonos_ugyintezes
Magyar Telekom Nyrt.	80 388-388	http://www.t-home.hu/uzleti/ugyintezes/szolgaltatasi_teruletek
Pannon GSM Zrt.	1748	http://map.pannon.hu/da/tudakozo.asp
TvNetWork Nyrt.	1289	http://www.tvnetwork.hu/rolunk/cegunkrol/ceg_alt_elerhetosegek.html
UPC Magyarország Kft.	1729	http://www.upc.hu/telefon/hordozott-szamok-tudakozoja
Vodafone Magyarország Zrt.	1748	http://www.vodafone.hu/egyeni/postpaid/szolgaltatasok/alapszolgaltatasok/szamhord_tajekoztato_hu.html

(forrás: www.nhh.hu)



Hálózaton belüli hívások esetében ma még lehetőség van arra, hogy az utolsó hét számjegy tárcsázásával hívást indítsunk (tehát nem szükséges a 06/+36 és szolgáltatótól függő 20/30/70 előtag beütése). 2010. január 15-től azonban a mobiltelefonszámokat csak a teljes formátum tárcsázásával lehet hívni. A változtatásnak főként technikai okai vannak. Eddig az időpontig érdemes átírni a telefonok memóriájában a nem ebben a formában bevitt számokat. Célszerű a +36-XX-YYYYYYY formátumot választani, mert így külföldről is hívható a szám.

2. 6. Emelt díjas szolgáltatások

Az emelt díjas szolgáltatások jogi szempontból nézve is speciális dolgok. Megfoghatatlan, immateriális és mégis anyagi értékkel bíró informatikai jelek, vagy olyan beszéd alapú szolgáltatások, melyek a kommunikációs csatorna résztvevői között azonnal realizálódnak. E szolgáltatások elsősorban információs és/vagy szórakoztató jellegűek. A kategorizálás alapja lehet a tartalom és a díjazás.

A szabályozás alapján kétféle emelt díjas kategória létezik:

- emelt díjas (06 90 kezdetű) és
- emelt díjas megkülönböztetett (06 91 kezdetű) számokat.

Az emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatás felhívása esetén **hívásonként fizetendő legmagasabb díj összege bruttó ezer forint**. Ezekon a számokon nem nyújtható felnőtt tartalom (felnőtt tartalomnak minősül az olyan szolgáltatás, melynek meghatározó eleme a szexualitás vagy az erőszak). Rövidebb, 4-5 jegyű, 17-tel kezdődő számokon is nyújtható emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatás, ezek hívása szintén nem haladhatja meg a bruttó 1000 forintot.

A szolgáltató minden esetben köteles a hívó fél által fizetendő díj mértékét nyilvánosságra hozni, a hívószámmal együtt.

- ▶ Nem kizárólag a küldött SMS díjköteles, emelt díjas szolgáltatás esetén a fogadott SMS-ért is fizetni kell!
 - ▶ Gyakori, hogy sms kvízzjátékok ingyenes regisztrációt ígérnek, de maga a játék és a regisztrációt követően fogadott sms-ek már pénzbe kerülnek;
 - ▶ Az emelt díjas szolgáltatás fogadásának lehetősége alapértelmezett beállítás a mobiltelefon előfizetéseknél;
 - ▶ A fogadott emelt díjas SMS darabonként díjköteles;
 - ▶ Egy megrendeléssel jelentős számú SMS is érkezik!
 - ▶ Tudatos regisztráció nélkül is lehetünk megrendelők (pl. nem megbízható weboldalon keresztül);
 - ▶ A visszaéléses regisztráció nehezen bizonyítható;
 - ▶ a fogyasztó legtöbbször már későn, a nagy összegű számlából értesül a regisztrációról, így a szükséges lépéseket csak ezt követően tudja megtenni.
-
- Ha nem akarjuk, hogy saját vonalainkról bárki emelt díjas számot felhívjon, vagy telefonunkra ilyen SMS-es érkezzon, kérésünkre a távközlési szolgáltatónk köteles ezt az opciót ingyenesen letiltani.
 - Már az előfizetés megkötésekor is kérhető a letiltás;
 - Saját telefonszámunkat lehetőleg ne adjuk meg weboldalakon, csevegő programokban;
 - A gyermekek előfizetésénél célszerű letiltani az emelt díjas szolgáltatás küldését/fogadását;
 - kéretlen emelt díjas szolgáltatás fogadásakor haladéktalanul küldjük vissza a „STOP” szót a szolgáltatás lemondásához!
 - Hívjuk a mobilszolgáltatót a fogadott emelt díjas szolgáltatás letiltásáért!
 - keressük fel a tartalomszolgáltatót a lemondásért, tisztazásért!



Egyes elektronikus hírközlési szolgáltatások

3. 1. Internet

Az internet sokoldalú és színes felhasználási módozatai napjainkban szinte bárki számára hozzáférhetőek. Hazánkban több, mint másfél millió a széles sávú előfizetések száma, így a lakosság majd 50%-a élvezheti és hasznosíthatja az internet adta lehetőségeket. Online intézhetjük okmányirodai ügyeinket, játszhatunk, cseveghetünk a barátainkkal, tanfolyamra járhatunk és vásárolhatunk, akár még dolgozhatunk is számítógépünk mellett ülve otthon, a karosszékben. Szinte kimeríthetetlen a lehetőségek tárháza. teee tkbe lmisárhi egegősinüösszint

felhasználónak, e-mail-ek és hírek olvasására, internetes csevegésre és közösségi portálok látogatására Ezt nevezik a szolgáltatók normál használatnak. A fejlett videómegosztó és egyéb multimédiás oldalakhoz, valamint gyakori letöltéshez és fejlett online játékokhoz legalább 5 Mbit-es sávszélesség ajánlott. A kapcsolódásra tehát többféleképpen is sor kerülhet, lássunk néhányat ezek közül:

3. 1. 1. Legelterjedtebb kapcsolódási lehetőségek

DSL és kábel

A DSL technológia a kiépült telefonvonalakat hasznosítja. A legelterjedtebb technológiákra (így a DSL-re és Kábel-re is) jellemző, hogy a feltöltési sebesség lassabb, mint a letöltés. A DSL-ről még érdemes tudni, hogy hálózati csomópontoktól 1,5-2 km távolságra már nem biztos, hogy alkalmas a garantált sebesség elérésére. Ezért tájékozódjunk a szolgáltatóknál, mielőtt megkötőnk a szerződést, hogy a hálózat alkalmas-e a szerződésben foglalt minőségi célértékek teljesítésére. A kábeles kapcsolat esetében inkább az egyidejűleg azonos vonalat használók száma befolyásolhatja a sebességet. A DSL előnye, hogy a meglévő telefonhálózatot használja, és párhuzamosan is használható a telefonnal.

Előfordulhat, hogy a hálózat technikai paraméterei miatt a megrendelt szolgáltatás csak a minimálisan garantált sebességet tudja nyújtani, ami messze elmarad a maximális értéktől.

A szolgáltató nem követe le a szerződésszegést, ha a garantált sebességi értékeket eléri a szolgáltatást, ezért ilyen esetben a szerződést hűségidőn belül csak a kötbér megfizetése mellett mondhatjuk fel.



Wifi

A Wi-Fi (Wi-Fi, Wifi vagy wifi), egy speciális, vezeték nélküli mikrohullámú kommunikációt (WLAN) megvalósító, széles körűen elterjedt szabvány népszerű neve. A vezeték nélküli szolgáltatás igazi térhódítása a mobil gépek széleskörű elterjedésével kezdődött. Előnye, hogy nincs szükség különböző kábelekre, a lefedettséggel rendelkező területen könnyen és gyorsan hozzáférhető kaput jelent a világhálóra. A wifi által lehetővé tett publikus nyílt hálózatok (hotspot) elsősorban olyan forgalmas helyeken terjedtek el, ahol egy időben sokan szeretnének internetezni hordozható eszközökkel (pl. éttermek, szállodák, repterek, benzinkutak, kollégiumok és oktatási intézmények). Elterjedt alkalmazása az otthoni helyi hálózatokban is, hiszen nem kell a lakást bedrótozni, falakat fúrni ahhoz, hogy több gép egyidejűleg csatlakozhasson a hálózatra. Hátránya, hogy gyakran felejtik el jelszóval levédeni, ami önmagában még nem okoz problémát, de azt nyilván senki sem szeretné, hogy adott esetben a fél társasház az ő korlátozott havi adatmennyisége kontójára internetezzen.

- ▶ **Mielőtt szolgáltatási szerződést kötünk, érdemes alaposan tanulmányozni az általános szerződési feltételeket, mert a reklámok gyakran nem tartalmaznak elegendő információt egy megalapozott döntéshez.**
- ▶ **Azt is mérlegre kell tenni, hogy mire akarjuk használni az internetet, hiszen a hűségidő alatt gyakran megvan kötve az előfizető keze, és nem mindig válthat nagyobb, gyorsabb csomagra.**
- ▶ **Akár új, akár használt hordozható számítógépet vásárolunk, győződjünk meg róla, hogy alkalmas a vezeték nélküli kapcsolatra!**
- ▶ **Otthoni hálózatunk lakáson belüli megosztását a legtöbb szolgáltató engedélyezi, de a biztonság kedvéért kérdezzünk rá a szerződés megkötése előtt!**

- ▶ A szolgáltató által garantált sebességek eléréséhez a hálózatnak is megfelelőnek kell lennie, ezért győződjünk meg arról, hogy vonalaink és számítógépünk alkalmas-e a szolgáltatás fogadására!




3. 1. 2. Az internet használatában rejlő kockázatok


Az internethasználattal számtalan veszélynek tesszük ki magunkat és a számítógépen tárolt adatainkat. Nem csupán a különböző vírusok, kémprogramok és rosszindulatú programtöredékek jelentenek veszélyt. Az adathalászási módszereknek igen sok formája létezik, és ezek elsődleges célja, hogy minél több információt szerezzen a mit sem sejtő netes felhasználóról. Elsőre talán érthetetlennek tűnik, miért érdekelhet bárkit is egy felhasználó neve, lakóhelye, végzettsége vagy neme és családi állapota. Ezek az információk rendkívüli jelentőséggel bírhatnak egy reklámozó számára, mert személyre szabott üzenetekkel vehetnek minket célba. Érdeemes tudni, hogy egy weboldal megnyitásakor az IP cím alapján földrajzilag viszonylag pontosan be lehet határolni a felhasználó tartózkodási helyét. Ezekkel az információkkal jó esetben szimplán csak kellemetlenséget tudnak okozni számunkra. Az igazán jelentős, anyagiakban is mérhető kockázatot az online vásárlás jelentheti, amikor egy termék megvásárlásakor vagy szolgáltatás igénybevételekor bevitt adataink illetéktelen kezekbe kerülhetnek. Egy bankszámlaszám, egy kártyaszám már elég az internetes bűnözőknek ahhoz, hogy komoly fejtörést és számottevő károkat okozzanak.

Gyakori módszere az internetes csalóknak, hogy bankok online bejelentkezési oldalát, vagy egyéb fizetős oldalakat másolnak, és rosszindulatú programokkal az eredeti oldalt látogatni kívánó felhasználó böngészőjét észrevétlenül ideirányítják (mimicking).





Internetes vásárláshoz, vagy fizetős szolgáltatásokhoz ajánlott fizetőprogramokat igénybe venni. Ezek az oldalak igen fejlett biztonsági rendszerrel rendelkeznek, megbízásunk alapján teljesítenek, és megkímélik a felhasználót attól, hogy minden egyes vásárlás vagy szolgáltatás fizetése esetén különböző oldalakon adja meg a fizetéshez szükséges adatokat. Gyakran színes, figyelemkeltő és nyereményekkel kecsegtető „bannerek” vezetnek a felhasználót a veszélyes oldalakra. Nem csak az ártalmatlan, de a rosszindulatú oldalak is gyakran helyeznek el úgynevezett sütit (cookie) a számítógépen. Ezek alapján később az oldal azonosítani tudja a korábbi látogatót.

- 
- ▶ Online banki és egyéb, online pénzmozgással kapcsolatos oldalakat ne használjuk megszokásból, mindig ellenőrizzük a megnyitott oldal böngészőben látható webcímét, kétség esetén ne adjuk meg adatainkat.
 - ▶ Használjunk vírusvédelmi szoftvereket és rendszeresen frissítsük azokat.
 - ▶ Ha nem engedhetjük meg magunknak, hogy jogtiszta szoftvereket vásároljunk, használjunk GNU/Linux alapú szabad forráskódú programokat, mert ezek kevésbé kitéttek a rosszindulatú támadásoknak
 - ▶ Kerüljük a villogó, vibráló, nyereményeket ígérő bannereket, még véletlenül se kattintsunk rájuk.
 - ▶ Ha véletlenül veszélyes oldalra keveredtünk, futtassunk le egy vírusesztest és töröljük a böngészőben a cookiekat.
 - ▶ Kerüljük a gyanús kinézetű „pop-up” ablakokat is!

3. 2. Mobilinternet

A mobilinternet elsősorban a sűrűn helyet változtató, mozgásban lévő ügyfelek számára ideális megoldás. A technológia sajátossága, hogy szinte az ország teljes területén elérhető, de **igazán magas átviteli sebesség elérésére és valóban hatékony internetezésre csak viszonylag kevés területen alkalmas.** Az elérhetőséggel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a legtöbb szolgáltató írásban, telefonon, illetve a honlapján tesz eleget. A szolgáltató honlapján köteles közzé tenni minden lényeges információt azzal kapcsolatban, hogy az ország mely területén milyen technológiák és letöltési/feltöltési sebességek érhetőek el.

A leggyakoribb mobilinternetes szolgáltatások: GPRS, EDGE, 3G, HSDPA. Ezzel kapcsolatban szükséges megemlíteni, hogy a GPRS az egyik leglassabb, de országosan a legnagyobb lefedettséggel rendelkező mobilkommunikációs csatorna. A jelenleg elérhető legtöbb mobilinternet csomag a hozzá kapott modemmel alkalmas a leggyorsabb, 3G/HSDPA technológia által nyújtott sebesség elérésére is, de kizárólag a szolgáltató honlapján közzétett lefedettségi térképen megjelölt helyeken. A szolgáltatók közzéteszik a honlapon az egyes adatátviteli protokollokhoz tartozó cél- és minimálértékeket is. Ezek az értékek (megközelítőleg) GPRS hálózatban 8 kbit/sec és 30 kbit/sec között, EDGE hálózat esetén 8 kbit/sec és 100 kbit/sec sebesség között mozognak. A szolgáltató teljesítése akkor ellentétes a szerződésben vállalttal, ha ezt az értéket nem éri el. A 3G és HSDPA technológia normál használat mellett már viszonylag jó sebességet nyújt, de ezek szinte kizárólag a nagyobb településeken és azok közvetlen közelében rendelkeznek lefedettséggel, és ott sem mindenhol.

A mobilinternetnek két fajtáját érdemes megkülönböztetni. Az egyik a hordozható számítógépről használható „klasszikus” internet szolgáltatás, a másik az arra alkalmas mobiltelefonokról elérhető internet-hozzáférés. A mobiltelefon-előfizetésekhez általában jár egy alap internet csomag is, ám ez viszonylag kevés adatforgalmat foglal magában, túllépése esetén pedig igen magas díjakat kell fizetni. Az adatforgalom számításakor nem csak a letöltött, hanem a feltöltött adatmennyiséget is számításba kell venni.

A szolgáltatók a hordozható gépekre értékesített csomagok esetén gyakran meghatározzák az ÁSZF-ben, hogy a korlátlan internet-hozzáférést milyen kritériumok mellett biztosítják. Legtöbbször a **normál használatot** követelik meg e rendelkezések, ami általában az internet legalapvetőbb funkcióit jelenti. **„Extrém használat”** (huzamosabb ideig fennálló jelentős adatforgalom) esetére fenntartják a jogot, hogy korlátozzák a felhasználó hozzáférését, vagy szűkítsék a sávszélességet, lassítva ezzel a kapcsolat sebességét. Az „extrém használat” jellemzője a folyamatos és nagy mennyiségű adat le- és feltöltése, vagy nagy mennyiségű adatátvitellel járó alkalmazások órákon, napokon át tartó vagy akár nonstop használata.

Az egyes településeken belüli pontos lefedettségről további információt ajánlott beszerezni az ügyfélszolgálaton keresztül, mert a szolgáltatás technológiai adottságaiból kifolyólag viszonylag kis területen belül is előfordulhatnak egyedi eltérések.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság folyamatosan ellenőrzi és saját honlapján közzé teszi az egyes szolgáltatók lefedettségi adatait.

Az országhatárhoz közeli területeken előfordulhat az úgynevezett szándékolatlan adat roaming, melynek oka, hogy a szomszédos országok szolgáltatóinak hálózati lefedettsége

átnyúlhat a határon. A készülékek automatikusan érzékelik a jelet és működik a szolgáltatás, de nem a hazai hálózat tarifája, hanem a külföldi hálózat szerinti – jóval magasabb – roaming tarifa kerülhet elszámolásra.

A szándékolatlan adat roaming elkerülhető, ha a készüléken letiltjuk az automatikus hálózatváltást. Ennek lehetőségéről a szolgáltatóknál kell érdeklődni. A szándékolatlan roamingtól az EU és a hatóságok is igyekeznek óvni a fogyasztókat, a Nemzeti Hírközlési Hatóság oldalán (www.nhh.hu) megtalálható az az információs térkép, amelyen fel vannak tüntetve a jelenség lehetséges előfordulási helyei.

- ▶ Érdemes szerződéskötéskor kiemelt figyelmet szentelni a garantált minimumértékeknek, mert a szolgáltatással kapcsolatos minőségi kritériumok szempontjából nem a maximális értékek az irányadók.
- ▶ A mobilinternet a gyakran utazók számára praktikus megoldás, tartós otthoni használatra nem ideális, mert a vezetékes szolgáltatásokkal szemben viszonylag lassú és drága, továbbá egy utcán, sőt egy épületen belül is előfordulhat, hogy eltérő a jelerősség.
- ▶ Ha sokat utazunk és szükségünk van a mobil internetre, utazás közben keressünk hot-spotokat, mielőtt saját előfizetésünk terhére kezdünk internetezni.



4. Digitális televíziózás és rádiózás

4. 1. Digitális TV

Az Európai Unió Bizottsága 2005-ben azt a célt tűzte ki, hogy 2011. december 31-ig az EU területén szüntessék be az analóg földfelszíni televíziós műsorszórást, és azt legkésőbb 2011 végéig a digitális váltsa fel.

A digitális televíziózás elterjedésében – ha nem is nevezhető hazánk éllovasnak – jelentős lépés következik 2009 decemberében. Várhatóan újabb adók kezdik meg a digitális sugárzást, és így már az ország legnagyobb részén foghatóvá válik a digitális adás, ezzel együtt hét televíziós csatorna, ebből három HD minőségben. 2012. január 1-től pedig végleg megszűnik majd az analóg sugárzás és felváltja a több televíziós csatornát, jobb hang- és képminőséget nyújtó korszerű digitális „DVB-T” sugárzás. A változás első sorban azokat a háztartásokat érinti, melyek jelenleg csak szoba- vagy tetőantennával televízióznak. Ők a jövőben jobb minőségben, a mainál sokkal változatosabb műsorkínálathoz jutnak.

2009 novemberi állás szerint Budapest, Kab-hegy és Szentes vételkörzetében van lehetőség a digitális adás vételére. Az év végére az ország több, mint 2/3-án lesz elérhető a digitális sugárzás, ahogy az az alábbi táblázatból is kitűnik.

Adó	Indulás	Csa- tornák	Nagyobb települések ahol elérhető/ elérhető lesz a digitális szolgáltatás
Buda- pest	2008- 12-01	55,62	Budapest, Érd, Dunaújváros, Dunakeszi, Szigetszentmiklós, Jászberény, Buda- örs, Budakeszi, Szentendre, Hatvan, Gyál, Vecsés, Dunaharaszti, Monor, Fót, Százhalombatta, Göd, Dabas, Gyömrő, Pécel, Nagykáta, Pilisvörösvár, Sziget- halom, Bicske, Törökbálint, Lajosmizse, Albertirsa, Pilis, Veresegyház, Üllő, Mag- lód, Tököl, Kistarcsa. Részben ellátott: Gödöllő, Vác, Cegléd
Kab- hegy	2008- 12-01	64,61	Székesfehérvár, Veszprém, Pápa, Ajka, Siófok, Várpalota, Sárvár, Marcali, Cell- dömölk. Részben ellátott: Balatonfüred, Kapos- vár, Sopron, Kapuvár.
Szentes	2008- 12-01	60,65	Szeged, Kecskemét, Békéscsaba, Hód- mezővásárhely, Orosháza, Kiskun- félegyháza, Szentes, Makó, Mezőtúr, Szarvas, Csongrád, Gyomaendrőd, Ti- szaföldvár, Tiszakécske, Kunszentmár- ton, Mezőberény. Részben ellátott: Szolnok, Nagykőrös, Kiskunhalas
Buda- pest, Száva utca	2009- 01-01	55,62	Budapest

Tokaj	2009-12-01	68,63	Nyíregyháza, Hajdúnánás, Újfehértó, Tiszavasvári, Hajdúhadház, Nagykálló, Szerencs, Hajdúdorog, Tokaj, Hajdúböszörmény, Kisvárd, Hajdúsámson, Balmazújváros, Sárospatak, Nyírbátor, Tiszaújváros. Részben ellátott: Debrecen, Miskolc, Hajdúszoboszló, Sajószentpéter, Derecske, Nádudvar
Kékes	2009-12-01	44,69	Szolnok, Cegléd, Gyöngyös, Hatvan, Jászberény, Törökszentmiklós, Nagykáta, Nagykőrös, Heves, Abony, Lajosmizse. Részben ellátott: Eger, Tiszafüred, Karcag, Mezőkövesd, Isaszeg, Pomáz, Püspökladány, Kisújszállás
Pécs	2009-12-01	52,67	Pécs, Baja, Szigetvár. Részben ellátott: Komló, Dombóvár, Mohács, Barcs, Nagyatád
Nagykanizsa	2009-12-01	24,65	Nagykanizsa, Keszthely, Tapolca, Hévíz
Vasvár	2009-12-01	58,68	Szombathely, Körmend, Sárvár. Részben ellátott: Zalaegerszeg, Szentgotthárd
Úzd	2009-12-01	52,67	Szekszárd, Sárobgárd, Tolna

Kis-kőrös	2009-12-01	45,68	Kiskunhalas, Paks, Kalocsa, Kiskőrös, Dunaföldvár, Tolna, Kecel, Soltvadkert, Solt, Szabadszállás
Győr	2009-12-01	42,61	Győr, Pannonhalma, Ács, Bábolna
Szeged	2009-12-01	60,65	Szeged
Debrecen	2009 december	46,62	Debrecen
Csavoly	2010	45,68	Baja, Szekszárd
Komádi	2010	51,62	Békéscsaba, Gyula, Békés, Sarkad, Mezőberény, Püspökladány, Berettyóújfalú
Sopron	2010	42,68	Sopron, Kapuvár, Mosonmagyaróvár
Aggtelek	2011	45,63	Edelény

Fehérgyarmat	2011	58, 67	Mátészalka, Nyírbátor, Fehérgyarmat
Gerecse	2011	64, 63	Tatabánya, Tata, Komárom, Esztergom, Oroszlány, Mór, Dorog
Miskolc	2011	45, 63	Miskolc, Kazincbarcika, Sajószentpéter

(A táblázat tájékoztató jellegű, forrás: www.mindigtv.hu)

A technológia számos újdotságot, többlétszolgáltatást tesz lehetővé, például: elektronikus műsorújság, feliratozás több nyelven, műsor rögzítése, nagy felbontású HD adások vétele (a set-top-box fajtájától és tulajdonságaitól függően).

Régebbi, MPEG-4-es kódolást nem ismerő TV-k esetében a földfelszíni digitális adások vételéhez jelátalakító, adapterre (set-top-box, STB) van szükség. Ezt többféle konstrukcióban és kivitelben lehet beszerezni. **A digitális adás vételéhez tehát nincs szükség új televízió vásárlására, a set-top-box segítségével a hagyományos TV-k is alkalmassá tehetők a digitális vételre.** Ezek a készülékek technikai tudásukat nézve igen széles skálán mozognak, az alapvető funkcióktól kezdve akár a műsor rögzítésére, megállítására és visszajátzására is képesek. A digitális műsorszórás lebonyolítására kiírt pályázatot megnyerő cég a hatósági szerződés alapján köteles a felhasználók, illetve az előfizetők számára biztosítani, hogy egy összegben vagy kedvezményes módon digitális vevődekódot vásárolhassanak közvetlenül tőle, vagy megbízottjától. A cég köteles továbbá a digitális vevődekódot részletfizetéses konstrukcióban kiskereskedelmi forgalomba hozni oly módon, hogy a vevődekóder

áfával növelt árának egyes részletei, beleértve a kezdő részletet is, nem haladhatják meg a mindenkori minimálbér 1 százalékát.

Ha mégis új készülék beszerzése mellett döntünk, figyeljünk rá, hogy az MPEG-4 kódolást ismerő, a DVB-T vételt lehetővé tevő HD (nagy felbontású) készüléket vásároljunk.

Az ingyenes földfelszíni digitális adások vételéhez nincs szükség STB-re, amennyiben a televíziónk MPEG-4 kódolást ismerő, beépített digitális vevővel (DVB-T tunerrel) rendelkezik.

Az MPEG-2-es kódolást ismerő készülékek csak STB-vel alkalmasak az ingyenes digitális földfelszíni adás vételére. Azok tehát, akik korábban arra számítottak, hogy az MPEG-2-es készülékük alkalmas lesz a digitális televíziózásra, kénytelenek lesznek beszerezni egy STB-t, ha szeretnék élvezni a digitális adás előnyeit. Ezen kívül szükség van jó minőségű szoba- vagy tetőantennára is.

- ▶ A technológia sajátosságából ered, hogy szobaantennával valószínűleg csak az adótoronyok közelében lehetséges a megfelelő minőségű vétel.
- ▶ A „HD Ready” jelzés általában az 1280x720, illetve 1366x768 felbontású televízió készülékeket jelöli. A „full true HD” jelölést az 1920x1080-as felbontású készülékeken alkalmazzák, ezekkel kapcsolatban nem árt tudni, hogy csak akkor éri meg az igen borsos árukat, ha túlnyomórészt HD műsorokat nézünk, mert a nem HD műsorok képalkotása ezen a felbontáson már nem túl szép, jobban látszanak a hibák.





- ▶ A készülékek kereskedelmi forgalomban kaphatók, érdemes olyat vásárolni, amely el van látva az úgynevezett MinDigTV emblémával.
- ▶ Elképzelhető, hogy egyes régebbi ún. „Yagi” antennák a kívánt vételi szintet már nem tudják elérni. A hazai DVB-T műsorsugárzás az UHF frekvenciasávban, a 21-69-es csatornákon (470-862 MHz) zajlik, ezt fontos szem előtt tartani a megfelelő antenna kiválasztásakor. Érdemes legalább 10-12 dB nyereséget biztosító antennát választani, ehhez kérjük szakértő, vagy az üzlet alkalmazottjának segítségét.

4. 2. Digitális rádió

A digitális rádiózás története a 90-es évek elejének nyugat-európai összefogásával vette kezdetét. A cél egy olyan digitális technológián alapuló szolgáltatás megteremtése volt, mely viszonylag független az időjárási viszonyoktól, maximális jelnyereség elérésére ad lehetőséget, jó minőségű adást biztosít és megfelel a gazdaságos frekvenciakihasználás elveinek. Ez a DAB (Digital Audio Broadcasting), a digitális rádió adás.

Hazánkban a kísérleti adások 1995. decemberében kezdődtek, Budapesten. Jelentős előrelépés a digitális rádiózás ügyében 2008-ban történt, amikor a Nemzeti Hírközlési Hatóság által a földfelszíni digitális televízió- és rádióhálózat üzemeltetésére kiírt pályázatot az Antenna Hungária Zrt. megnyerte. A szerződés aláírását követően megkezdődött Budapesten és környékén DAB+ sugárzás, amely a digitális rádiószabványok második generációja. 2009 november végén – két nagy rádió kiválását követően – 11 műsort volt fogható. A hálózat teljes kiépítésére várhatóan 2013-ig kerül sor.

A digitális rádiózás egyik legnagyobb előnye, hogy mozgásban lévő gépjárművekben is kiváló minőségű vételt lehet elérni, ahol a hálózati lefedettség adott.

Készülékek

A digitális rádiózás elterjedésének egyik korlátja, hogy a vételre alkalmas készülékek ma még viszonylag drágák a hagyományos analóg készülékekhez képest. Jelenleg kb. fél tucat készülék közül válogathat, aki szeretne digitális rádiót is hallgatni. A jövőben az árak valószínűleg csökkenni, a választék nőni fog.

A DAB+ szolgáltatás valóban remek minőségű vételre ad lehetőséget. Egyenlőre még drága a technológia, ezért felmerül a kérdés, hogy digitális rádióba, vagy IP rádióba érdemes-e inkább pénzt fektetni? A digitális rádió kiválóan alkalmas autós használatra.

Otthoni használatra a rendszeres rádióhallgatóknak az IP rádió lehet jó megoldás, hiszen több száz, vagy ezer műsor is elérhető ma már az interneten, és ezek a készülékek az internetről – tehát szintén digitálisan – töltik le az adást.

Hasznos Információk

A témával kapcsolatos internetes oldalak:

Nemzeti Hírközlési Hatóság: www.nhh.hu

Tantusz – tarifa-összehasonlító és díjkalkulátor (NHH):
www.tantusz.nhh.hu

MiDigTV – a digitális átállással kapcsolatos információs oldal:
www.mindigtv.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: www.nfh.hu
Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete:
www.fogyasztovedok.hu



A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének ügyfélszolgálati címei és elérhetőségei

Budapesti Iroda

Cím: 1053 Budapest, Henszlmann I. u. 9. fsz. 1.

Tel: 06-1-411-0100

Fax: 06-1-411-0101

E-mail: budapest@fome.hu

Debreceni Iroda

Cím: 4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 1/A, Fsz. 5.

Tel/fax: 52/507-461

E-mail: debrecen@fome.hu

Egri Iroda

Cím: 3300 Eger, Kossuth u. 9. E. épület

Tel/fax: 36/515-782

E-mail: eger@fome.hu

Miskolci Tanácsadó Iroda

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.

Tel/fax: 46/321-552

E-mail: miskolc@fome.hu

Salgótarjáni Iroda

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A

Tel/fax: 32/520-860, 32/520-862

E-mail: salgotarjan@fome.hu

Szolnoki Iroda

Cím: 5000 Szolnok, Kossuth Lajos u. 2.

Tel/fax: 56/513-337

E-mail: szolnok@fome.hu

Fogalomtár

Adathalászat (phishing): Különböző informatikai, programozási és kommunikációs tevékenységek, melyek segítségével illetéktelenek próbálnak felhasználói adatokhoz jutni. Egyik formája az interaktív adathalászat, amikor megtévesztő kommunikációval (pl. egy megbízható szolgáltató nevében) közvetlenül a felhasználótól igyekeznek adatokat kicsalni (bankkártya adatok, mobil szám, személyes adatok, e-mail cím stb. - csalás tényállása), másik leggyakoribb formája az adatbázisok feltörése, ami komoly szakmai felkészültséget igényel, és nagy mennyiségben alkalmas a személyes adatok megszerzésére. A leggyakoribb cél a felhasználó pénzeszközeihez való hozzáférés, illetve a jogosulatlan agresszív reklámkampányban való felhasználás (pl. kéretlen levelek formájában).

Ajánlati kötöttség: Jelen témában az ajánlati kötöttségnek a webshopok és online aukciós oldalak viszonylatában van jelentősége. A Ptk. szerint aki szerződés kötésére ajánlatot tesz, ajánlatához kötve marad, kivéve, ha kötöttségét az ajánlat megtételekor kizárta. Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatók esetében a kötöttség időtartama főszabály szerint az ajánlat megtételét követő 48 óra. Amennyiben ez alatt az idő alatt az ajánlattal megegyező tartalmú elfogadó nyilatkozatot tesz az ajánlattevő, a szerződés a nyilatkozatban megjelölt feltételekkel jön létre. A szerződés a nyilatkozatban megjelölt feltételekkel jön létre. A szerződés a nyilatkozatban megjelölt feltételekkel jön létre.

B2C Business to Consumer: Az elektronikus kereskedelem egyik típusa, amikor az elektronikus úton létrejött üzlet az üzleti élet egyik szereplője és egy magánszemély között történik. Az üzleti szereplő által megcélzott fél a fogyasztó. A hétköznapi vásárlás elektronikus formája.

Bankkártya: A bankkártya szabványos méretű, általában bank-számlához kapcsolódó műanyag kártya, ami áruk és szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésekor készpénzkímélő fizetési eszközként és/vagy készpénzfelvételre és/vagy ügyfél-azonosításra használható az engedélyezett régióban, az engedélyezett környezetben (elektronikus vagy nem csak elektronikus). Internetes vásárláshoz az úgynevezett dombornyomós kártyákat használják.

Banner (Szalaghirdetés): Az internetes reklámozás legáltalánosabban használt eszköze. Mérete 468*60 pixel. Az szabvány szerint ez a „full banner”, más méreteket (pl: button) külön névvel láttak el.

Cookie (süti): Egy olyan kódszám, amit egy weboldal számítógépe küld a felhasználó számítógépének, hogy azt a gép későbbi azonosításának céljából tárolja.

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

Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával további-

tott tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában azokat a szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.

Elektronikus kereskedelmi szolgáltatás: olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket -, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (vagyis áruk) üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele

Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás.

Feedback: Tömören fogalmazva az online aukciós oldalak panaszkönyve. Valójában ettől sokkal több, hiszen a vásárlók nem csupán negatív, de pozitív véleményüknek is hangot adhatnak egy-egy eladó termékeiről és a szerződés teljesítése során tanúsított magatartásáról. Egyes aukciós oldalak egyenesen megkerülhetetlenné teszik a feedback adatlapok kitöltését, mielőtt a vásárló újra részt vehet egy aukción.

Fizetőprogram: Az internetes vásárlás egyik legnagyobb veszélye, hogy adataink illetéktelenek kezébe kerülhetnek (lásd: adathalászat), és ezzel anyagi kárunk keletkezik. A fizetőprogramok lényege, hogy nem kell minden vásárlással különböző oldalakon megadni adatainkat, elég egyetlen regisztráció valamelyik fejlett biztonsági rendszerrel rendelkező fizetőprogramban, és későbbi vásárlásaink során már csak a fizetőprogramnak kell megbízást adnunk, aki utasításaink alapján teljesíteni fog a kívánt irányba.

Fogyasztó: Az elektronikus hírközlési szolgáltatások viszonylatában fogyasztó az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

Hacker: Eredetileg magasan képzett számítástechnikai szakembert jelent. Az internetes bűnözés elterjedésével fokozatosan kibővült a szó jelentése, és negatív tartalommal töltődött meg. Az online bűnözés aspektusában a hacker (vagy cracker) két vagy több fél közötti kommunikációba, illetve bizonyos adatbázisokba illetéktelenül belépő, rosszindulatú harmadik személy, akinek célja információk megszerzése, és azok anyagi célú tárolása, felhasználása vagy továbbítása, ezzel közvetve kár okozása.

Helyhez kötött telefonszolgáltatás: (köznapi nevén vonalas telefon) helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, mobil rádiótelefon szolgáltatásnak nem minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás

Honlap: Egy vagy több webes forrásból származó információk összessége, amelyet egyidejű feldolgozásra szánnak, és egy egyszeri URI határoz meg. Jobban mondva, egy weblap egy webes forrás, amely további webes forrásokat foglalhat magába egyetlen közös egységként való feldolgozásra, és azon egyedüli webes forrás URI-je hivatkozik rá, amely nem foglaltatik benne. (a World Wide Web Consortium definíciója)

Internet: A Federal Networking Council 1995-ös definíciója: Az „Internet” globális információs rendszer, amely 1. az Internet Protokoll (IP), illetve megfelelő kiterjesztései, változatai alapján képzett globális címteret logikailag összekapcsolja; 2. lehetővé teszi a kommunikációt a TCP/IP, illetve megfelelő kiterjesztései, változatai és/vagy más IP kompatibilis protokollok alapján, és 3.

nyilvános vagy privát használatát vagy elérését biztosítja a kommunikációs vagy itt leírt vonatkozó infrastrukturális rétegekre telepített magas szintű szolgáltatásoknak. Más meghatározás: az Internet a hálózatok globális hálózata, melyet a nemzeti és akadémiai-kormányzati hálózatok összekapcsolásával azonos technológia alkalmazásával hoztak létre. Magába foglalja a távközlési vonalakat, kapcsológépeket, számítógépeket, hálózati protollokat, és az együttműködést és információátvitelt biztosító szolgáltatásokat. A kilencvenes évek Internetje az egész világra kiterjedő informatikai infrastruktúra prototípusának tekinthető. Világméretű, kisebb helyi hálózatokat egymással összekötő számítástechnikai rendszer. Közös konvenciók, egyezmények és eszközök következtében egy homogén hálózatnak látjuk, holott az így összekötött gépek nagyon sok különböző hardvert, illetve szoftvert használnak.

Információs társadalommal összefüggő szolgáltatás:

elektronikus úton, távollevők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá.

IP cím: Az Internet hálózatában a gépek egyértelmű azonosítását lehetővé tevő szám. Minden hálózatra csatlakoztatott számítógépnek saját, egyedi IP címe van.

Közvetítő szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval kötött hálózati szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.

Közvetítőválasztás: az elektronikus hírközlési szolgáltató előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő szolgáltatót, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval összekapcsoláson

keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt, amely az alábbi módokon vehető igénybe:

Közvetítő-előválasztás: az előfizető szerződésben köti ki a közvetítő szolgáltatót és a hívás közvetítőválasztó előtét alkalmazása nélkül lehetséges.

Hívásonkénti közvetítőválasztás: az előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő szolgáltatót szolgáltató-választó előtét tárcsázásával - az esetleges előválasztástól is eltérően - határozza meg.

Mimicking: Olyan rendszer hozzáférési törekvés, amelyben a jogtalan felhasználó úgy tesz, mintha ő egy jogosult volna. (Színnonim kifejezések: megszemélyesítés, álcázás, utánzás, pózolás) Általában aktív támadást és beékelődést jelent a kommunikáló felek közé.

Mobil rádiótelefon szolgáltatás: olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely előfizetője - mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott - nem helyhez kötött berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választási eljárás útján lehetséges. E szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (például adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés, WAP, GPRS alapú szolgáltatások) szolgál.

One-click-order tilalma: nyers fordításban az egyetlen kattintással való rendelés tilalma, lényege, hogy ajánlatunk elküldése előtt összesítve, áttekinthető módon fel kell tüntetnie az oldalnak, miből mennyit és mennyiért stb. rendelünk, mielőtt véglegesítenénk az ajánlatot. A szolgáltató tehát köteles hatékony és hozzáférhető eszközökkel lehetővé tenni, hogy a fogyasztó még

a megrendelés véglegesítése előtt ellenőrizhesse az esetleges adatbeviteli hibákat, és azokat javíthassa. Ennek hiányában a megrendelés nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

Pop-up banner: (Felbukkanó reklám): Hasonló a Felbukkanó ablak-hoz, azzal a különbséggel, hogy egy Banner bukkan fel hirtelen, amikor letöltjük a weboldalt.

Pop-up window: (Felbukkanó ablak): Egy weboldal letöltésekor automatikusan (kéretlenül) felbukkanó új ablak. Általában arról a weboldalról tartalmaz információkat, amelyet letöltöttünk. Ezek többnyire akciók, hirdetések.

Széles sávú internet: A széles sáv meghatározását tekintve sem a szolgáltatók, sem az egyes országok között nincs egységes álláspont. Általánosságban véve széles sávúnak tekinthető az olyan internet-hozzáférés, ahol a a másodpercenkénti letöltési sebesség eléri az 1 Mbit-et.

Szolgáltató: az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet;

Tartalomszolgáltató: Hálózatokon 'tartalmat' (hír, magazin, zene, videó, számítógépprogram, stb.) szolgáltató személy, cég, intézmény, stb.

Távollevők között kötött szerződés: Az a szerződés, amelyet fogyasztó és vállalkozás köt egymással termék, illetve szolgáltatás értékesítésére irányuló, a vállalkozás által működtetett távértékesítési rendszer keretében olyan módon, hogy a szerződés megkötése érdekében a vállalkozás kizárólag távközlő eszközt alkalmaz. A minősítés szempontjából tehát a szerződés megkötése az irányadó.

Webáruház (webshop): Olyan honlap, melyen keresztül egy vállalkozás árut vagy szolgáltatást értékesít oly módon, hogy a szerződés megkötése az internetes kommunikáción keresztül történik (távollevők között kötött szerződés). A webáruház egyfajta kirakatként funkcionál, szerződéskötési ajánlatot a vásárló tesz, ennek elfogadása esetén jön létre a szerződés.

Zárt számlázási rendszer: Az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára lehetőség van arra, hogy számlázási rendszerükhöz beszerezzék a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet zártágot igazoló tanúsítványát. A tanúsítvány többek között megköveteli, hogy a rendszer védve legyen az illetéktelen behatásoktól, illetve a díjszámítási algoritmusok a mindenkorin ÁSZF-ek és valós fogyasztási adatok alapján történjen. Zárt számlázási rendszer esetében csak kivételes esetben fordulhat elő, hogy díjreklamáció esetén a díjfizetési határidő a reklamáció kivizsgálásának idejével meghosszabbodik.

Iratminták

1. Panaszlevél

Szolgáltató neve:

Szolgáltató címe:

Tárgy: fogyasztói panasz

Tisztelt Szolgáltató!

Alulírott(lakcím:édesanyja születési neve:
az alábbi panaszt teszem az Önökkel évhó
napján, helységben kötött szerződéssel kapcsolatban:

A szolgáltatás az elmúlt három hónapban több alkalommal napokig szünetelt, a javításra két esetben is 5 munkanap elteltével került sor, a telefonos ügyfélszolgálatuk nehezen érhető el, általában 5-6 hívásból egyszer kapcsolnak ügyintézőhöz, akkor is átlagosan 10 percet várnom kell.

Kérem, hogy a fenti panaszomat kivizsgálni szíveskedjenek és írásos válaszukat 15 napon belül küldjék meg a címemre, ellenkező esetben eljárás lefolytatása végett a hatáskörrel rendelkező hatósághoz fordulok.

Melléklet: szolgáltatási szerződés másolata

Kelt: Budapest, 2009. december 31.

aláírás

2. Elállási nyilatkozat távollevők között kötött szerződéshez (pl. webshop)

Vállalkozás neve:

Vállalkozás címe:

Tárgy: elállás távollevők között kötött szerződéstől

Tisztelt Ügyvezető Úr / Asszony!

Alulírott lakcím:édesanyja születési neve:,

a 17/1999 (II. 5.) 4.§ alapján biztosított jogomnál fogva az Önökkel évhónapján, kötött szerződéstől elállok.

A terméket eredeti csomagolásában a kiszállítást követő 8 munkanapon belül postára adtam, kérem intézkedjenek a vételár haladéktalan, de legkésőbb 30 napon belüli visszafizetése érdekében.

Melléklet: szerződés másolata

számla másolata

feladóvény másolata

Kelt: Budapest, 2009. december 31.

aláírás

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.





A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.