1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Flip Általános Szerződési Feltételek

Függelék

Előzetes tájékoztatás



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Tartalom

1. Az Eszmr-ben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás, az új Hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények, illetve a forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő és az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek internet-hozzáférés szolgáltatásokra gyakorolt hatásáról szóló tájékoztatás 4

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének egyedi megfelelősége 4

Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata 5

2. A teljes és naprakész díjszabás, azon belül 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, a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai, az esetleges speciális díjszabás, az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal, továbbá szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjaival kapcsolatos tájékoztatás 6

3. Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására, valamint a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó feltételek 6

4. 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. 6

5. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja 7

6. 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 8

7. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre 10



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

8. A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Szolgáltatói berendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, az Előfizetők azon jogának sérelme nélkül választásuk szerinti Előfizetői végberendezést használhassanak 11

9. A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések 12

10. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén kínált kedvezmények 13

11. A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás 13

12. A fogyatékossággal élő Előfizetők 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 14

13. 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, ... 15

14. A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai 17

15. Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa 17

16. A világos, könnyen érthető magyarázat az Előfizető rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférés szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a Szolgáltató által vállalt teljesítménytől 18

17. A 45/2014. (II.26.) sz. Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás 18

TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

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

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének egyedi megfelelősége

Megnevezés	Meghatározás
Minimális sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az Előfizető rendelkezésére áll.
Rendes körülmények között elérhető sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az Előfizető rendelkezésére áll.
Maximális sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.

A késleltetés, a késleltetés-ingadozás és a csomagvesztés valamennyi díjcsomagban:
- Késleltetés (körbejárási): 100 ms
- Késleltetés-ingadozás (körbejárási): 100 ms
- Csomagvesztés: 1 %

Flip Tripla (lezárt) és Flip Tripla 2023 sebességértékek (Mbit/s)					
Optikai hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
250	70	150	42	80	30
Kábel hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
250	10	150	6	15	4



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Előzetes tájékoztatás az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határidejéről, a meghibásodási valószínűségről és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelményekről

Mutató neve	Definíció	Célérték
Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések.	≤ 15 nap
Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottan.	≤ 5%
Hívás felépítési idő	A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.	≤ 12 sec

Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó tényezők	Az Előfizető érdekkörébe tartozó tényezők	Egyéb tényezők
az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		a Szolgáltatás hálózati vagy cella terheltsége
a Szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	az Előfizető szerződésének státusza	az Előfizető által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
az Előfizető rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználás földrajzi helye	az Előfizető által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
túlterhelés/vészhelyzeti szituációban forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	az Előfizető által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	zavarás, zavartatás (Pl. kábel TV)

TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

	nem a Szolgáltató által kiépített házhálózati szakaszok minősége (kábelek, csatlakozók stb.), párhuzamos leágazások, osztási pontok	hálózatot ért külső behatás
	az Előfizetői tulajdonú router/HGW műszaki jellemzői	
	csatlakoztatott eszközök műszaki jellemzői	

Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata

2. A teljes és naprakész díjszabás, azon belül 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, a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai, az esetleges speciális díjszabás, az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal, továbbá szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjaival kapcsolatos tájékoztatás

Az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatás/díjcsomag díjai a Szerződés összefoglaló című dokumentumban találhatók a Szolgáltatások és berendezések, valamint az Ár rovatban. Az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint egyéb kapcsolódó díjakkal, továbbá szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjaival kapcsolatos teljes körű tájékoztatás a Flip ÁSZF 1. sz. mellékletében található meg.

3. Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására, valamint a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó feltételek

Az Előfizetői szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

4. 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.

Az Előfizetői szerződés határozatlan időtartamra jön létre. A szolgáltató készüléket Flip szolgáltatások mellett készüléket nem értékesít, így a szerződés nem tartalmaz ezzel, valamint a hálózat-függetlenítéssel összefüggő rendelkezéseket.

TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

5. Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja

Általános szabályok
A Szolgáltató az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén kötbért fizet, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségnek 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 általa 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 kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg;
- 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.

Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér:
Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató az ÁSZF-ben foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után

- az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része vagy
- az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben 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.

Meghiúsulási kötbér:
Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér
felét kell megfizetnie.

Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér:
A Szolgáltató kötbért fizet:



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

a) a hibaelhárítási eljárásban 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.

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

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

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér:
Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésének határidejét, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének négyszerese.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér:
A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

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.
c) 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.

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

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az Előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja.

TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az Előfizető a számlatartozást, és az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál fizeti meg.

Az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az előző pontban meghatározottak szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.
A számhordozás igénybevételéért az átadó szolgáltató hordozásonként egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. A számhordozás igénybevétele a végfelhasználó részére díjmentes. Amennyiben az Előfizető ezen követelésekkel kapcsolatban jogvitás eljárást kezdeményez, úgy a követelések jogalapjáért és bizonyíthatóságáért az Átadó szolgáltató felel.

Kompenzáció
Az Átvevő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,
a) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
b) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is -, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.
A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.
A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra
10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft. Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

Ha a szolgáltatóváltás megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól az előző bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg, mely esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére téríti meg.
Nem jogosult az előfizető vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé.
Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét - a késleltetés esetén fizetendő kompenzáció kivételével - az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig tartó időtartam tekintetében téríti meg.



TV
INTERNET
TELEFON

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

7. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.
A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben az Eht. 136.§ (1) bek. c) pontja alapján szüneteltheti a Szolgáltatást.
A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.
A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok védelméről.
A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

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

A Szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat
a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága)
legyen.
A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht 155. § (1)-(2) bekezdés).

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht 155. § (3) bekezdés).
A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – az Eht. 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják, vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak (Eht. 155 § (5) bekezdés).
Az elektronikus hírközlési hálózaton, vagy azt helyettesítő elektronikus hírközlési rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.

Jogérvényesítési lehetőségek:
Az Előfizető vagy más érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat az Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez: dr. Esztervári Adrienn (cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; email: DPO@telekom.hu).

Az Előfizető vagy más érintett a jogainak megsértése esetén az Szolgáltatóval szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Szolgáltató köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Előfizető vagy más érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

A Szolgáltató az Előfizető vagy más érintett adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

8. A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Szolgáltatói berendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, az Előfizetők azon jogának sérelme nélkül választásuk szerinti Előfizetői végberendezést használhassanak

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele lehet, hogy az Előfizető rendelkezzék a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen tápáram ellátással és/vagy a Szolgáltatás létesítéséhez alkalmas telepítési hellyel.
A Szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítania kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát.
Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Elektronikus hírközlő berendezések üzemeléséhez szükséges feltételeket az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához egyes szolgáltatások, és külön szerződéses rendelkezések esetén saját tulajdonú Előfizetői végberendezést csatlakoztathat, ha
a) az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:
aa) nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
ab) megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
ac) eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1));
b) el van látva a megfelelőségi jelöléssel.

Az Előfizetői végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.
A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Előfizetői berendezéseket is – ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelőségi jelzéssel el nem látott Előfizetői végberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzemen kívül helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.
Ha az Előfizetői berendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

Ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy Szolgáltatói berendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el (lásd 2.4.3. pont), a Szolgáltató mentesül a nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

A központ felöli első csatlakozó aljzathoz – Hálózati végponthoz – előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, illetőleg több csatlakozóaljzat is csatlakozhat. A Szolgáltató felelőssége ezen szakaszra, illetve csatlakozókra, illetve az ahhoz kapcsolódó Előfizetői végberendezésre nem terjed ki. Nem közvetlen a csatlakozás abban az esetben, ha az Előfizetői végberendezés és az Hálózati végpont között más egyéb berendezés (pl. beválasztásos alközpont) is található.
További feltételek a Flip ÁSZF 3. sz. Mellékletében

9. A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések

A számlához hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető a szerződéskötéskor, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein. Az egyéni előfizető havonta egy alkalommal akkor is jogosult díjmentes hívásrészletezőre, ha a számlát nem elektronikusan állítja ki a szolgáltató. A Szolgáltató elektronikus hívásrészletezőt abban az esetben küld az Előfizetőnek, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályok szerint igényelte. A hívásrészletező elektronikus számlaküldés esetén díjmentes.
Az 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.

TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Az Előfizető az ügyfélfiókjában tájékozódhat az aktuális számlákról, költségellenőrzés érdekében keresheti a 1446 ügyfélszolgálati hívószámot.

10. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén kínált kedvezmények

Flip Tripla 2023 csomag (2023.09.01-től)
A Flip Tripla 2023 csomag 3 helyhez kötött szolgáltatást nyújt, TV, internet-hozzáférés és telefon szolgáltatást tartalmaz. A Flip Tripla 2023 csomag szolgáltatásai csak egyben rendelhetők meg és mondhatók le, az egyes szolgáltatás-elemekre külön nem köthető szerződés.
Az Előfizető egy folyószámláján maximum egy Előfizetői szolgáltatás vehető igénybe.
A csomag szolgáltatásaira vonatkozó további rendelkezések a Flip ÁSZF.1. és 3. Mellékletében

11. A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás

A Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban: „Szolgáltató") számára kiemelt fontosságú cél ügyfelei által rendelkezésre bocsátott személyes adatok védelme, és az Általános Adatvédelmi Rendelet (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. cikkének megfelelően szeretnénk röviden tájékoztatni a Szolgáltató által végzett, az Ön személyes adatait érintő adatkezelésekről, és az Ön ehhez kapcsolódó jogairól.
Tájékoztatjuk, hogy az Ön személyes adatait a Szolgáltató elsősorban az előfizetői szerződés megkötése, teljesítésének figyelemmel kísérése, a szolgáltatások nyújtása és számlázása érdekében kezeli. Erre tekintettel az Ön által megadott személyes adatok az előfizetői szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez elengedhetetlenek.
Az Ön személyes adatait a Szolgáltató a rá irányadó ágazati vagy egyéb (pl. számviteli, adózási) jogszabályokban meghatározott jogi kötelezettségeinek teljesítése céljából is kezeli. Az elektronikus hírközlési jogszabályok előírásai alapján a Szolgáltató előfizetői és felhasználói személyes adatokat köteles a hatóságok (pl. bíróság, nyomozó hatóság stb.) megkeresésére átadni.
Emellett sor kerül az Ön személyes adatainak kezelésére többféle célból a Szolgáltató jogos érdeke alapján, például a szolgáltatásokkal történő visszaélés megelőzése, a szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó minőségellenőrzés, folyamatjavítás, a szolgáltatások minőségének javítása vagy az előfizetői szerződésből eredő követelések értékesítése céljából végzett adatkezelés során. Ha a Szolgáltató jogos érdeke az adatkezelés alapja, akkor Ön jogosult az adatkezelés ellen tiltakozni.
Az Ön hozzájárulása alapján kezeljük a személyes adatait többek között marketing és piackutatási célokból. A megadott hozzájárulást Ön bármikor jogosult visszavonni.
A szerződéskötéshez megadott személyes adatokat a szerződés megszűnését követő 1 év és 30 napig, továbbá az Ön forgalmi és számlázási adatait szintén egy év és 30 napig őrizzük meg, amennyiben jogszabály nem ír elő hosszabb adattárolási határidőt.
A Szolgáltató jogszabályban meghatározott esetekben és az ott megjelölt címzettekkel köteles vagy jogosult személyes adatokat közölni, továbbá üzleti döntése következtében adatfeldolgozókat vesz igénybe személyes adatok kezelésének egyes műveleteihez, amely szintén személyes adatok továbbításával jár.



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Ön, mint érintett kérelmezheti a személyes adataihoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését, kezelésének korlátozását, bizonyos esetekben tiltakozhat az adatkezelés ellen, illetve kérheti adatainak hordozhatóságát, illetve egyéb adatvédelemmel kapcsolatos kérdéssel vagy észrevétellel fordulhat hozzánk. Ezen jogait ügyfélszolgálatunk elérhetőségeire küldött megkeresésével vagy az adatvédelmi tisztviselőnkhöz, a dpo@telekom.hu címre írt elektronikus levéllel tudja gyakorolni.
Ön jogosult panasszal fordulni adatvédelmi tisztviselőnkhöz, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.
Az adatkezelésre vonatkozó részletes szabályok, érintetti jogok és jogorvoslati lehetőségek megismerése érdekében kérjük, olvassa el a Flip ÁSZF 4.sz. Mellékletében szereplő adatkezelési tájékoztatónkat.

12. A fogyatékossággal élő Előfizetők 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

A Szolgáltató az Aktv. 1. sz. mellékletében meghatározott akadálymentességi követelményeket teljesíti az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében, beleértve a segélyhívásokat is:

- érzékelhetően, kezelhetően és érthetően megjelenített, stabil elektronikus műsorkalauzok biztosítása, amelyek tájékoztatást nyújtanak az akadálymentes hozzáférés lehetőségeiről;
- annak biztosítása, hogy az audiovizuális médiaszolgáltatások akadálymentességi elemeit (akadálymentes hozzáférést lehetővé tévő szolgáltatások) – mint például a feliratokat a siket és a nagyothalló személyek számára, a hangos leírást, a hangos feliratozást és a jelnyelvi tolmácsolást – teljeskörűen, a pontos megjelenítést lehetővé tévő megfelelő minőségben, a hanggal és a videóval szinkronban továbbítsák, ugyanakkor lehetővé tegyék a megjelenítés és a használat felhasználói vezérlését
- a vezetékes internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a Szolgáltató az akadálymentes hozzáférés lehetőségét a szolgáltatáshoz biztosított Szolgáltatói berendezésen, illetve az arra telepített szoftverrel nyújtja.

Az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó részletes információk a Flip ÁSZF 3. sz. mellékletében, valamint a Szolgáltató honlapján találhatók.

Annak érdekében, hogy a fogyatékossággal élő Előfizetők a lehető legnagyobb mértékben hozzá tudjanak férni a Szolgáltató valamennyi szolgáltatásához, a Szolgáltató a hazai érdekképviseleti szervezetekkel kötött együttműködést: Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGYOSZ), Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ), Értelmi Fogyatékossággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége (ÉFOÉSZ), Autisták Országos Szövetsége (AOSZ). További részletes információk a Szolgáltató honlapján érhetőek el.
Akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése
A Szolgáltató a fogyatékossággal élő Előfizetők számára nyújtott szolgáltatások tekintetében alkalmazott akadálymentességi követelményeket a Flip ÁSZF 3. sz. mellékletében helyezte el. Az akadálymentességi követelményeknek történő megfelelé körében a Szolgáltató általános szerződési feltételei az alábbi információkat tartalmazzák:

- a szolgáltatás általános leírása akadálymentesen hozzáférhető formátumban;
- a szolgáltatás működésének megértéséhez szükséges leírások és magyarázatok;
- annak ismertetése, hogy a szolgáltatás hogyan teljesíti az akadálymentességi követelményeket.



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

A Szolgáltatónak rendelkezésre kell bocsátania azokat az információkat, amelyek bizonyítják, hogy a szolgáltatások nyújtásának folyamata és annak ellenőrzése biztosítja a szolgáltatások megfelelőségét az akadálymentességi követelményeknek.

13. 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,

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz. Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja. Ha a személyesen vagy telefonon tett Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett Panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egyebekben az írásban tett Panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el (Fgytv. 17/A. § (3)).

Az Előfizetők személyes ügyfélszolgálatokon, értékesítési pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az adott üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos Panaszaikat és javaslataikat. Telefonon közölt Panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető (Fgytv. 17/B. § (3)).
A Szolgáltató a Panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a Panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni (Fgytv. 17/A. § (6)). Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljeskörűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.
A Panasz telefonos ügyfélszolgálaton történő bejelentése és intézése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.5. pont alapján történik.
A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a Flip ÁSZF 4.3.2.2. pont tartalmazza.

A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége
A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez (az 1. sz. melléklet 4. pontja szerinti Kormányhivatalok), a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.
A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A Hatóság hatásköre



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre
A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Előfizető az illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat.
Az Előfizető Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az Előfizetői szerződés tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre
A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviseletét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

A békéltető testületek hatásköre
Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panasza Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A bíróságok hatásköre
Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság, valamint a Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, kötbért és/vagy eszköz-vételárrészletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti. Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadóak (Eht 138. § (2) c)).

A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok
Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Uniós tagállamban vagy az Egyesült

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a https://www.magyarefk.hu/hu/ weboldal ad tájékoztatást.

14. A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai

Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, valamint segélyszolgálati állomásokat (Eht. 145. § (1).

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya esetén is a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat (Eht. 145. § (2)).

15. Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa

A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő Előfizetőjéről évente Előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató, vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az Előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek (Eht. 160. § (2) bekezdés).
Az Előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges (Eht. 160. § (3) bekezdés).

Szolgáltató köteles évente egy alkalommal valamennyi telefonszolgáltatását igénybe vevő olyan előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult.
A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig (ESzr. 31. § (3) bekezdés).

Szolgáltató a vezetékes szolgáltatás igénybe vevő előfizetője számára - egyéni előfizető esetében díjmentesen - biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen (ESzr. 31. § (4) bekezdés).
A Szolgáltató az Előfizetői adatokat az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon az Előfizető által megjelölt adatkezelési típusnak megfelelően köteles kezelni.

Az egyéni Előfizetők a névjegyzékkel és a tudakozóval kapcsolatban adataik feltüntetéséről külön költség nélkül a következők szerint rendelkezhetnek:
a) Kérhetik, hogy adataik (név, cím, hívószám, illetve az Előfizető ezirányú kérése esetén a hívószámhoz tartozó készülék felhasználási módja (telefon vagy fax), foglalkozás, iskolai

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

végzettség, szakképesítés, illetve vezetékes szolgáltatás esetén egy mobil hívószám) az Előfizetői névjegyzékben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő megjelenítését is jelenti (nyílt adatkezelés).
b) Kérhetik, hogy adataik (név, házszám nélküli cím, hívószám, illetve az Előfizető ezirányú kérése esetén a hívószámhoz tartozó készülék felhasználási módja (telefon vagy fax), foglalkozás, iskolai végzettség, szakképesítés, illetve vezetékes szolgáltatás esetén egy mobil hívószám) az Előfizetői névjegyzékben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő megjelenítését is jelenti (részleges címet tartalmazó adatkezelés).
c) Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást, de azok ne kerüljenek közzétételre az Előfizetői névjegyzékben (tudakozói adatkezelés).
d) Kérhetik, hogy adataik sem az Előfizetői névjegyzékben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett vagy titkos adatkezelés).
e) Kérhetik, hogy az Előfizetői névjegyzékben feltüntetésre kerüljön, hogy adataik nem használhatóak közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-kutatás vagy piackutatás céljából (adatok felhasználását érintő nyilatkozat).
További részletek a Flip ÁSZF 4.sz. Mellékletében

16. A világos, könnyen érthető magyarázat az Előfizető rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférés szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a Szolgáltató által vállalt teljesítménytől

Az előfizetői szerződés tartama határozatlan, így az előfizető a szolgáltatásminőségi paraméterektől függetlenül is jogosult az előfizetői szerződést bármikor azonnali hatállyal felmondani, valamint kezdeményezheti a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárását az l) pontban foglaltak szerint.

17. A 45/2014. (II.26.) sz. Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató a Korm. rendelet 11. §-ban meghatározott előzetes tájékoztatást alkalmazza.

a) A Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, illetve a Szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamennyi felmerülő költségről szóló tájékoztatás, valamint arról, hogy milyen további költségek merülhetnek fel, a Flip ÁSZF 1. és 3. mellékleteiben található meg.
b) A Szolgáltató neve és további adatai a Flip ÁSZF Törzsrészének 1.1. és 1.2. pontjaiban találhatók meg.
c) A teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről és a teljesítési határidőről szóló tájékoztatás a Flip ÁSZF Törzsrész 7.1. pontjában található meg.
d) Az Előfizetőt, illetve a Fogyasztót megillető elállási és felmondási jogról, valamint az ezekhez kapcsolódó további rendelkezésekről szóló tájékoztatás a Flip ÁSZF Törzsrész 9.4. és 9.5. pontjaiban találhatók meg.
e) A kellékszavatosságra, termékszavatosságra és jótállásra irányadó tájékoztatás a Flip ÁSZF Törzsrész 4.3.2.3. pontjában található meg.
f) Az Előfizető által fizetendő vagyoni biztosítékkal kapcsolatos tájékoztatás a Flip ÁSZF Törzsrész 2.2.3.2. pontjában található meg.
g) Az Előfizető panasza esetén érvényesíthető peren kívüli panaszkezelési módról vagy vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről és a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás a Flip ÁSZF Törzsrész 6.2. pontjában, illetve 4. sz. mellékletben található meg.

TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01

1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

h) A Szolgáltató az Előfizető szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatával összefüggésben díjat nem számít fel. Az Előfizető részére nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex. A Szolgáltató kizárólag határozatlan időtartamú szerződést köt az Előfizetővel.

A Flip ÁSZF elérhetősége: Flip - Általános Szerződési Feltételek



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_11_01
Hatálya: 2026_11_01
File neve: flip_aszf_függelék_előzetes_tájékoztatás_2026_11_01