

Szolgáltatási Feltételek Akadálymentes kivonat Mobil internet-hozzáférési szolgáltatás, Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás és Nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatásra vonatkozóan

Hatályos 2026. május 20-tól

Az Comnica Kft. fogyasztóknak nyújtott szolgáltatásaihoz

A Comnica Kft. (1119 Budapest, Fehérvári út 99., Cg. 01-09-895207, adószám: 14242036-2-43, telefonszám: 3612550990, ugyfelszolgalat@comnica.hu – a továbbiakban szolgáltató) a többször módosított 1997. évi CLV. Tv. és a 45/2014 (II.26.) Korm.r. 9. § alapján telefonos szerződéskötés és ügynök útján történő szerződéskötéshez a következő tájékoztatót alkalmazza.

- A szolgáltató elérhetőségeit, ügyfélszolgálatait és nyitvatartását az előfizetői szerződés nyomtatvány és az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) tartalmazza. A szolgáltató telefonos elérhetősége a 0612550990-es telefonszámon biztosított. A szolgáltató részletes adatai és az Általános Szerződési Feltételek elérhetők a www.comnica.hu internetes oldalon, de a szerződéskötést megelőzően az általános szerződési feltételeket tartós adathordozón rendelkezésére bocsátjuk.
- A szolgáltató helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatást, nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatást, illetve Mobil internet-hozzáférési szolgáltatás hozzáférési szolgáltatást nyújt.
- A szerződéskötésre olyan előfizetővel van mód, akinek lakása/helyisége olyan földrajzi területen legyen, amelyet a szolgáltató hálózata elér, lefed. A szolgáltatás létesítésének részletes szabályait az ÁSZF 2. pontja, különösen a 2.4. pontja tartalmazza.
- A szolgáltatásokat előfizetői szerződés alapján bárki – egyéni vagy üzleti előfizető egyaránt – igénybe veheti, a szolgáltató azonban fenntartja a jogot arra, hogy az előfizetői szerződés megkötését visszautasítsa az ÁSZF-ben meghatározott esetekben (pl. ha az előfizetővel szemben követelése van, az előfizetőt korábban a szolgáltatásból ki kellett zárni).
- Szolgáltató a szolgáltatásaira az általános szerződési feltételek xxx. pontjában meghatározott minőségi célértékek biztosítását vállalja.
- Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díj fizetésére köteles. Az egyes szolgáltatásokért, az egyes termékekért és egyes különszolgáltatásokért, továbbá egyes adminisztrációs és eljárási költségekért fizetendő díjakat és díjtételeket a díjszabás tartalmazza. Az egyes szolgáltatásokért, az egyes termékekért és egyes

különszolgáltatásokért felszámított díjakat, illetve a szolgáltató által felszámított egyéb díjakat (adminisztrációs és eljárási költségeket) az Általános Szerződési Feltételek I. sz. melléklete tartalmazza.

- a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről (16. fejezet);

1. A telefonszolgáltatás főbb jellemzői

A telefonszolgáltatás modern internetes technológián alapul, és emiatt működése az alábbiakban különbözik a hagyományos vezetékes telefon működésétől:

- A VoIP telefon működéséhez internetkapcsolat szükséges. A szolgáltatás igénybevételéhez internet kapcsolattal is rendelkeznie kell.
- A telefonszolgáltatásnak regisztrált állapotban kell lennie ahhoz, hogy a szolgáltatás működjön, az előfizető telefonálhasson, vagy őt hívni tudják. A telefonkészüléket önnek kell biztosítani. A szolgáltatás olyan, a hatóság (NMHH) által bevizsgált és tanúsított telefonkészülékkel vehető igénybe, amely DTMF kóddal (azaz Tone üzemmódban) végzi a tárcsázást.
- Telefonalközpontot és telefaxkészüléket is csatlakoztathat, de a helyes működést – a sokféle, gyakorta nem szabványos berendezés, készülék miatt – nem tudjuk garantálni.
- Az előfizető lakása, ingatlan riasztórendszerének működtetésére a VoIP telefon szolgáltatás
- nem alkalmas, riasztórendszert a kábelmodemhez ne csatlakoztasson.
- A szolgáltatáshoz biztonsági limitösszeget állítunk be önnek, annak érdekében, hogy egy nem várt magas telefonszámlát megelőzhessen. Amennyiben a hívások költsége miatt a havi számlája eléri a limitösszeget, a szolgáltatást korlátozzuk és csak segélykérő hívásokat, az ügyfélszolgálat hívását, valamint a 6 számjegyű (hálózaton belüli, díjmentes) számok hívását engedélyezzük. A limitösszeg elérése miatti korlátozásról önt e-mail üzenetben tájékoztatjuk. A biztonsági limit havi összege 10.000 Ft-ra van beállítva. A limitösszege megváltoztatását szerződéskötéskor, vagy bármikor később az ügyfélszolgálatunknál kezdeményezheti.
- A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését. Az egységes segélyhívószám (112) a Rendőrség, a Tűzoltóság, és a Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is rendelkezésre bocsátja a segélyhívó szolgálatok kérésére a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat
- Az előfizetői névjegyzékben szerepeltethető adatok megadására, az adatok körére az előfizető
- az előfizetői szerződésben nyilatkozhat, e nyilatkozatát bármikor módosíthatja.

Kérjük, ha az akadálymentes eléréssel, értelmezéssel kapcsolatban problémája van, vagy segítségre szorul, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz.

Telefonszám: +36-1-255-0990

2. A Mobil internet-hozzáférési szolgáltatás hozzáférési szolgáltatás főbb jellemzői

- A szolgáltatás igénybevételéhez független 4G képes modem is rendelkeznie kell, mert az
- internet szolgáltatáshoz csak normál méretű sim kártyát biztosítunk.
- Az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz az előfizetőnek internetelérést és elektronikus levelezést lehetővé tevő számítógép és szoftver szükséges.
- A szolgáltató e szolgáltatás keretein belül a belföldi és nemzetközi internethálózathoz való
- hozzáférést biztosítja, ahhoz sávszélességet és adatforgalmi kapacitásokat biztosít az ÁSZF
- szerint.
- Az internetszolgáltatásokban adatforgalmi korlátozást alkalmaz a szolgáltató.
- A szolgáltató az internet szolgáltatásra is minőségi célértékek biztosítását és fenntartását vállalja, amelyek az alábbiak:
 - Maximális letöltési sebesség 42,2 Mbit/s
 - Maximális feltöltési sebesség 5,76 Mbit/s
 - Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség 0,38 Mbit/s
 - Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség 0,38 Mbit/s
 - Minimális letöltési sebesség - 0 Mbit /S
 - Minimális feltöltési sebesség 0 Mbit /S-
 - Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) - szolgáltatási díjcsomagtól függő
 - Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe: nincs
 - Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés): nincs, adatkeret elérése esetén az elérhető sebesség 0 Mbit/s -re csökken
 - Késleltetés (Körbejárás) – 200 millisekundum
 - Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) –100 millisekundum
 - Csomagvesztés – 2%
 - Adatforgalmi korlátozás alapján a többlet adatforgalom a szerződésben meghatározott díjakon felül többletdíjfizetést nem eredményez.

A szolgáltatások részletes műszaki jellemzőit, minőségi mutatóit, működését az ÁSZF tartalmazza.

Kedvezmények:

- A szolgáltató akciók, árengedmények keretében és ellenében adott szolgáltatás igénybevételéhez feltételes kedvezményre nyilatkozathatja az előfizetőt. Amennyiben előfizetőnk nyilatkozott feltételes kedvezmény igénybevételéről, úgy a díjkedvezményt arra tekintettel kapta, hogy adott szolgáltatást, szolgáltatáscsomagot

Kérjük, ha az akadálymentes eléréssel, értelmezéssel kapcsolatban problémája van, vagy segítségre szorul, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz.

Telefonszám: +36-1-255-0990

meghatározott ideig igénybe vesz. Ilyen esetben ha az előfizető ezen időben a szerződést felmondja, vagy az előfizetőnek felróható okból a szolgáltató felmondani kényszerül, az előfizető a kedvezményt elveszti, és kötbér és díjkülönbözet fizetésére lesz köteles.

- Szolgáltató szolgáltatáscsomagokat nem képez, de az előfizetőnek módja van több szolgáltatást is igénybe venni egy előfizetésen belül. Szolgáltató arra az esetre, ha az előfizető határozott idejű szerződést köt az előfizetőnek olyan kedvezményeket alakít ki. Ezért amennyiben az előfizető feltételes kedvezményről nyilatkozott és adott szolgáltatáscsomagról alacsonyabb színvonalú szolgáltatásra vált, vagy az előfizetői szerződés az előfizető felmondása, vagy az előfizetőnek felróható más okból megszűnik, úgy e kedvezményeket az előfizető elveszti és a kedvezmények visszafizetésére is kötelezhető.

A szolgáltatóval létesítendő előfizetői szerződés legrövidebb időtartama hat hónap. Leghosszabb időtartama 12 hónap. A határozott idejű szerződés a lejáratkor megszűnik, kivéve, ha a felek a határozott időtartam lejáratára előtt a szerződés meghosszabbításában kifejezetten megállapodnak. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével új, határozatlan idejű előfizetői szerződés lép, a határozott idejű szerződésben meghatározott tartalommal, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan, vagy az előfizető és a szolgáltató közös akaratával a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A szolgáltató biztosítja, hogy bármely előfizető elérheti a szolgáltató ügyfélszolgálatát és hibabejelentő szolgáltatását telefonon a helyi hívás díjánál nem magasabb díjú tarifával. A hibabejelentésre az ügyfélszolgálati telefonszámokon van lehetőség. A szolgáltató meghatározott időben élőhangos, azt követően üzenetrögzítő hibabejelentőt működtet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségére egyebekben az 1. pont az irányadó.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként érdekkörébe tartozó valós hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról. Szolgáltató valós hibának tekinti a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlást. Nem tekinti valós hibának, ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott paraméterektől eltérő szolgáltatást, szolgáltatási feltételek teljesítését várja el. Valós hiba esetén Szolgáltató az előfizetőtől semminemű díjat, költséget nem követelhet.

Késedelmes a szolgáltató teljesítése, ha az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés szerinti határidőben nem létesíti, vagy a bejelentett hibát határidőre nem hárítja el, avagy a hibahárításról az előfizetőt határidőben nem tájékoztatja. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) A hibaelhárításról szóló értesítés késedelmes teljesítése esetén a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítésre, valamint a hibaelhárításról szóló értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig.
- b) A hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes

Kérjük, ha az akadálymentes eléréssel, értelmezéssel kapcsolatban problémája van, vagy segítségre szorul, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz.

Telefonszám: +36-1-255-0990

nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés késedelme esetén,
- a) négyszerese, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiségi csökkenésével tudja igénybe venni,
- b) nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó, az egyedi előfizetői szerződés szerinti havi díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg,
- b) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor az egyedi előfizetői szerződésben megállapított havi díj alapján egy napra vetített összeg.

A számhordozással kapcsolatos ÁSZF-ben rögzített határidők elmulasztása miatt szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni.

A szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet az előfizető köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kiegyenlíteni. A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az előfizető kérésére a szolgáltató a kiállított számlákról másolatot készít. A szolgáltató szavatolja, hogy számlázási rendszere megfelel a 13/2011 (XII.27.) NMHHE. r. 13-15. §-ában foglalt követelményeknek, valamint a 2003. évi C. tv. 142. § (3)-(11) bekezdésében-ában foglaltaknak, számlázási rendszere jogszabály szerint felhatalmazott és hatóság által kijelölt tanúsító szervezet által hitelesített. A szolgáltató az előfizető részére kiállított számlában az előfizető által fizetendő díjakat a következő bontásban tünteti fel:

- rendszeres díjak,
- egyszeri díjak megnevezése (jogcíme) és összege,
- forgalmi díjak a helyi, belföldi, nemzetközi és mobil hívások hívásirányonkénti bontásával,

Az előfizető kérésére Szolgáltató tételes számlamellékletet (hívásrészletező) ad az előfizető részére, amely számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tartalmazza a következőket:

- a hívott száma;
- a hívás kezdő időpontja;
- a hívás időtartama;
- a hívás egységdíja;
- a hívás díja.
- beszéd és nem beszéd célú hívások és díjaik elkülönítve,
- a nem beszéd célú hívások tekintetében
- az adatforgalom időpontja,
- adatforgalom mennyisége, időalapú számlázás esetén időtartama
- adat, vagy időegységre jutó díj
- adatforgalom díja

Kérjük, ha az akadálymentes eléréssel, értelmezéssel kapcsolatban problémája van, vagy segítségre szorul, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz.

Telefonszám: +36-1-255-0990

- az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését, a kiszámlázott szolgáltatások időtartamát, vagy adatforgalmát (kivéve, ha ezeket az előfizető nem kéri)

Az előfizető kérésére Szolgáltató tételes számlamellékletet ad az előfizető részére, amely internet hozzáférési szolgáltatások esetén tartalmazza

- A díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat Forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást (ha ezt a szolgáltatás jellege indokolja és lehetővé teszi)

A tételes számlamelléklet eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. Hacsak az igénylés során az előfizető nem nyilatkozik a hívószámok közlésének a módjáról, a tételes számlamellékletben feltüntetett hívott telefonszámok utolsó négy számjegyét a személyes adatok védelme érdekében a szolgáltató nem tünteti fel („kitakarja”).

A hívásrészletező havonta egy alkalommal díjmentes. Előfizető a hívásrészletezőt két évre visszamenőlegesen igényelheti, amelyet Szolgáltató 15 napon belül teljesít. A visszamenőleges igény esetén minden már kiállított számlához egy alkalommal történő hívásrészletező igénylés díjmentes.

A szolgáltató a díjfizetést banki utalással vagy bankkártyás fizetéssel biztosítja.

A szolgáltató általános ajánlati kötöttségére időtartamot nem köt ki, a szolgáltató azonban egyes akciók tartamát egyoldalúan és esetenként meghatározhatja.

Szolgáltató a fogyasztóvédelmi békéltető testületek döntésnek nem veti alá magát. A fogyasztói panaszok elbírálására az ÁSZF V. sz. mellékletében felsorolt hatóságok rendelkeznek hatáskörrel és illetékességgel.

Az előfizető a telefonos szerződéskötés és az ügynök általi szerződéskötés esetén az ajánlat előfizető általi közlését (telefonos megrendelés napja, ügynök általi szerződéskötés dátuma) követő 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéskötéstől. Az elállást Szolgáltató címére intézett írásbeli nyilatkozattal teheti meg a jelen tájékoztató szerinti tartalommal, vagy más határozott nyilatkozattal.

Az elállási jog gyakorlására a csatolt nyilatkozat és az alábbi tájékoztatás szerint van lehetőség:

Elállási/Felmondási jog

Ön 14 napon belül (mobilinternet előfizetés esetén 5 napon belül) jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést, kivéve, ha a Szolgáltatáshoz szükséges hozzáférési pont kiépítése az Ön engedélyével és beleegyezésével az Ön által megjelölt helyen és időben befejeződött. Az elállási/felmondási határidő 14 nap.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: 1119 Budapest, Fehérvári út 99.; ugyfelszolgalat@comnica.hu

Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/ felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai:

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket,

Kérjük, ha az akadálymentes eléréssel, értelmezéssel kapcsolatban problémája van, vagy segítségre szorul, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz.

Telefonszám: +36-1-255-0990

amelyek miatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: 1119 Budapest, Fehérvári út 99.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

- Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:
- A fogyasztó(k) neve:
- A fogyasztó(k) címe:
- A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)
- Kelt

Tájékoztató tartalmi elemei:

- Név
- Cím
- Telefonszám
- E-mail cím
- Az Ön által választott termék / díjcsomag megnevezése
- A választott termék / díjcsomag bruttó ára a szerződéskötés időpontjában
- Az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódóan fizetendő egyéb díjak (pl. belépési díj)

Kérjük, ha az akadálymentes eléréssel, értelmezéssel kapcsolatban problémája van, vagy segítségre szorul, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz.

Telefonszám: +36-1-255-0990