

**A**  
**NETREGATOR KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**  
**INTERNETSZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI**  
**FELTÉTELEI**  
**(RÖVID NEVE: INTERNET ÁSZF)**

**Hatályos:**  
**2012. január 01. napjától**

Utolsó módosítás:  
2010. augusztus 1.

## TARTALOMJEGYZÉK

|   |    |
|---|----|
| 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....   | 6  |
| 1.1. A szolgáltató neve és címe.....  | 6  |
| 1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége.....   | 6  |
| 1.3. A hibabejelentő elérhetősége.....  | 6  |
| 1.4. Az internetes honlap címe.....   | 6  |
| 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége.....  | 6  |
| 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....   | 6  |
| 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....   | 6  |
| 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....  | 6  |
| 2.1.1. Fogalmak.....  | 6  |
| 2.1.2. Igénybejelentés, szerződéses ajánlat.....  | 7  |
| 2.1.2.1. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:.....  | 7  |
| 2.1.2.2. Az igénybejelentés vizsgálata.....   | 7  |
| 2.1.2.3. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása.....  | 8  |
| 2.1.2.4. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei.....  | 8  |
| 2.1.3. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte.....   | 9  |
| 2.1.3.1. Írásbeli szerződéskötés:.....  | 9  |
| 2.1.3.2. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés.....   | 11 |
| 2.1.3.3. Előszerződés megkötése.....  | 12 |
| 2.1.3.4. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi egyéb korlátai.....   | 12 |
| 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....  | 13 |
| 2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....   | 13 |
| 2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont meghatározása.....   | 13 |
| 2.3.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje.....  | 13 |
| 2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása.....  | 13 |
| 2.3.4. A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....  | 14 |
| 2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban.....  | 14 |
| 3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....   | 14 |
| 3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....   | 14 |
| 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....  | 15 |
| 3.3. A szolgáltató felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....  | 15 |
| 4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....   | 15 |
| 4.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....  | 15 |
| 4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....   | 16 |
| 4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....   | 16 |
| 5. SZÜNETELÉSEK, KORLÁTOZÁSOK.....  | 16 |
| 5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....  | 16 |
| 5.1.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei.....  | 16 |
| 5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei.....  | 18 |
| 5.2.1. Általános szabályok.....   | 18 |
| 5.2.2. Internetszolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok.....  | 19 |
| 5.2.3. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni..... | 20 |
| 5.2.4. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a Díjfüggetlenségben szereplő díjat számolhat fel.....  | 20 |
| 6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....   | 20 |
| 6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....  | 20 |
| 6.1.1. A hibabejelentések elintézési rendje.....  | 21 |

|   |           |
|---|-----------|
| 6.1.2. A szolgáltató hibás teljesítése.....   | 21        |
| 6.1.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő.....   | 21        |
| 6.1.4. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:.....  | 22        |
| 6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....  | 22        |
| 6.2.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....  | 22        |
| 6.2.2. Díjreklamáció.....   | 23        |
| 6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....  | 24        |
| 6.3.1. Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....  | 24        |
| 6.3.2. Meghiúsulási kötbér.....   | 25        |
| 6.3.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér.....  | 25        |
| 6.3.4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....  | 25        |
| 6.3.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....   | 25        |
| 6.3.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....   | 25        |
| 6.4. Az ügyfélszolgálat mű ködése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....  | 25        |
| 6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése..... | 27        |
| <b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>  | <b>27</b> |
| 7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.....   | 27        |
| 7.1.1. A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak.....  | 28        |
| 7.1.1.1. Egyszeri díjak.....  | 28        |
| 7.1.1.2. Havi előfizetési díj (havidij).....  | 28        |
| 7.1.1.3. Forgalmi díjak.....  | 28        |
| 7.1.1.4. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételeinek számlázása.....   | 29        |
| 7.1.2. Díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....  | 29        |
| 7.1.2.1. Díjazási időszak.....  | 29        |
| 7.1.2.2. Díjcsomagok.....   | 29        |
| 7.1.2.3. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....   | 29        |
| 7.1.3. Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések.....   | 29        |
| 7.1.3.1. Általános rendelkezések.....   | 29        |
| 7.1.3.2. Telepítési díjra vonatkozó kedvezmény.....   | 29        |
| 7.1.3.3. Díjcsomagra vonatkozó kedvezmény.....  | 30        |
| 7.1.3.4. A szerződés módosítása.....  | 30        |
| 7.1.4. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....  | 30        |
| 7.1.4.1. Díjak.....   | 30        |
| 7.1.5. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj.....   | 30        |
| 7.1.5.1. Számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja.....   | 30        |
| 7.1.5.2. Díjfizetési gyakoriság, díjfizetés módja, számlázási időszak.....  | 31        |
| 7.1.5.3. Távszámla.....   | 31        |
| 7.1.5.4. Egyéb számlázási szabályok.....  | 32        |
| 7.1.5.5. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla.....  | 32        |
| 7.2. Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....   | 33        |
| 7.2.1. Fizetési módok.....  | 33        |
| 7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége.....   | 33        |
| 7.4. Kártérítési eljárás szabályai.....   | 33        |
| 7.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés.....  | 33        |
| 7.4.2. Vis maior.....   | 34        |
| 7.4.3. A kártérítési eljárás.....   | 34        |
| 7.5. Kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....   | 34        |
| <b>8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>   | <b>34</b> |
| <b>9. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....</b>   | <b>35</b> |
| 9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....  | 35        |
| 9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban.....  |           |

|  |    |
|--|----|
| az előfizetőt megillető jogok .....  | 36 |
| 9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel .....  | 36 |
| 9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás .....  | 36 |
| 9.2.3. Az előfizetők értesítése .....  | 37 |
| 9.2.4. Díjmódosítás.....   | 38 |
| 9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....  | 38 |
| 9.3.1. Átírás általános szabályai.....   | 38 |
| 9.3.1.1. Átírás öröklés esetén.....  | 39 |
| 9.3.1.2. Átírás üzleti előfizető esetén .....  | 40 |
| 9.3.2. Áthelyezés.....   | 40 |
| 9.3.3. Csomagváltás az előfizető kérelmére.....  | 40 |
| 10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....   | 41 |
| 10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....  | 41 |
| 10.1.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere .....  | 41 |
| 10.1.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....  | 41 |
| 10.1.3. Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama.....  | 41 |
| 10.1.4. Az előfizető személyes adatainak átadása .....   | 44 |
| 10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....                          | 45 |
| 10.3. Közös adatállomány.....  | 47 |
| 10.4. Előfizetői névjegyzékek, címtárak.....   | 48 |
| 10.5. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra.....  | 48 |
| 10.6. Jogorvoslat.....   | 49 |
| 10.7. Tiltakozási jog.....   | 49 |
| 10.8. Bírósági jogérvényesítés .....   | 50 |
| 10.9. Kártérítés.....  | 50 |
| 10.10. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse .....  | 50 |
| 11. AZ ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK.....   | 50 |
| 11.1. Természetes személy előfizető előfizető i minőségre vonatkozó nyilatkozata .....   | 50 |
| 11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizető i minőségre vonatkozó nyilatkozat .....  | 51 |
| 11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat .....   | 51 |
| 11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről.....   | 51 |
| 11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról.....   | 51 |
| 11.6. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra .....   | 51 |
| 11.7. Az Előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai.....   | 52 |
| 12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....  | 52 |
| 12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése .....   | 52 |
| 12.1.1. Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő felmondásának szabályai.....  | 52 |
| 12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai.....  | 53 |
| 12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása.....   | 53 |
| 12.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása.....   | 54 |
| 12.1.3. Előfizető elállása .....   | 56 |
| 12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén .....  | 56 |
| 12.1.5. A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása .....  | 56 |
| 12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén .....  | 56 |
| 12.2.1. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén.....   | 56 |
| 12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése .....   | 57 |
| 13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....   | 57 |
| 14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....   | 57 |
| 14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....   | 57 |
| 14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....  | 57 |
| 14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek..... | 58 |
| 14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....  | 58 |
| 14.5. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei.....   | 58 |
| 15. MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.....   | 59 |
| 1.sz. Melléklet: FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE .....  | 60 |

|   |    |
|---|----|
| <u>2.a. Melléklet:</u> KÁBELNET SZOLGÁLTATÁS .....  | 61 |
| <u>2.b. melléklet:</u> MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATOKON TÖRTÉNŐ INTERNETSZOLGÁLTATÁS (WIFI).....  | 63 |
| <u>2.c. melléklet:</u> BÉRELT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁS.....   | 65 |
| <u>2.d. melléklet:</u> DSL SZOLGÁLTATÁS.....  | 67 |
| <u>2.e. melléklet:</u> VEZETÉK NÉLKÜLI INTERNET SZOLGÁLTATÁS (HOTSPOT).....   | 69 |
| <u>3.sz. Melléklet:</u> AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE<br>ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSI MÓDSZERE..... | 70 |
| <u>4. melléklet:</u> DÍJTÁBLÁZAT .....  | 72 |

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve: **NETregator Korlátolt Felelősségű Társaság**

A Szolgáltató rövidített cégneve: **NETregator Kft.**

A Szolgáltató székhelye: **2161 Csomád, Petőfi Sándor utca 5.**

A Szolgáltató levelezési címe: **1143 Budapest, Hungária körút 83.**

(A továbbiakban „szolgáltató” vagy „NETregator Kft.”)

### 1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

| Ügyfélszolgálat megnevezése    | Telefonszám   | Internet elérés  | Postacím                          | Faxszám       | E-mail   | ügyfélfogadási idő |
|--------------------------------|---------------|--|-----------------------------------|---------------|--|--------------------|
| Lakossági ügyfélszolgálat      | 06 40 180 106 | <a href="http://www.netregator.hu">www.netregator.hu</a> | 1143 Budapest, Hungária körút 83. | 06 1 881 6415 | <a href="mailto:ugyfelszolgalat@netregator.hu">ugyfelszolgalat@netregator.hu</a> | Munkanapokon 9-17  |
| Üzleti ügyfelek részére        | 06 40 180 106 | <a href="http://www.netregator.hu">www.netregator.hu</a> | 1143 Budapest, Hungária körút 83. | 06 1 881 6415 | <a href="mailto:ugyfelszolgalat@netregator.hu">ugyfelszolgalat@netregator.hu</a> | Munkanapokon 9-17  |
| Kis és középvállalatok részére | 06 40 180 106 | <a href="http://www.netregator.hu">www.netregator.hu</a> | 1143 Budapest, Hungária körút 83. | 06 1 881 6415 | <a href="mailto:ugyfelszolgalat@netregator.hu">ugyfelszolgalat@netregator.hu</a> | Munkanapokon 9-17  |

### 1.3. A hibabejelentő elérhetősége

Az előfizető az észlelt meghibásodást a szolgáltató által működtetett, az 1.2. pont szerint felsorolt címeken, telefonszámokon és e-mail címen biztosítja. A Szolgáltató hálózatából az ügyfélszolgálati szám (hibabejelentő) elérése díjmentes.

### 1.4. Az internetes honlap címe

Az internetes honlap címe: [www.netregator.hu](http://www.netregator.hu)

### 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

A felügyeleti szervek elérhetőségét jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza

### 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megtalálhatók a Szolgáltató fenti honlapján (és valamennyi ügyfélszolgálaton, továbbá az előfizetők az ÁSZF-ről a az ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

Üzleti előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó teljes folyamat és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizető szerződés tartalmazhatja.

**2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

### 2.1.1. Fogalmak

**Előfizetői szerződés:** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki

vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

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

**Üzleti előfizető:** az a vállalkozás, szervezet, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

### 2.1.2. Igénybejelentés, szerződéses ajánlat

A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban, online, telefonon vagy a Szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjain személyesen lehet megtenni.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgálat óhoz való beérkezése.

#### 2.1.2.1. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

##### **Személyes adatok**

- a) Igénylő neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye
- b) Egyéni előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje
- c) Nem egyéni előfizető esetén: az előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma (adószáma), valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszám
- d) Az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozat
- e) Kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál.

##### **Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok**

- f) Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok
- g) az igényelt előfizetői hozzáférési pontnak a létesítéshez szükséges pontos, teljes címe;
- h) az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy az ingatlan – ahová a hozzáférés létesítését kéri – milyen törvényes jogcím alapján használja, s ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlanoknak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik;
- i) nyilatkozat arról, hogy az igényben hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített saját hálózat.

##### **Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok**

- j) Az igényelt szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok) megjelölése;
- k) A szolgáltatás jellegétől függően, igényelt vevőegységek (router) darabszáma;
- l) A választott fizetési mód megjelölése;
- m) A szerződés tartama.

##### **Adatkezelési nyilatkozatok**

- n) Az igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- o) Az igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

##### **Egyebek**

- p) Az igénybejelentés helye, időpontja;
- q) Az igénylő különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.

#### 2.1.2.2. Az igénybejelentés vizsgálata

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján.

Természetes személy előfizető esetén a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, és lakcímkártyájával,

üzleti/intézményi előfizető különösen 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviseletre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviseletére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány, illetve őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviseleti jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviseleti jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

Abban az esetben, ha nem a képviseletre jogosult jár el a gazdálkodó szervezet nevében, a cég képviseletét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviseletre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejű leg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.

### **2.1.2.3. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása**

A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést/szerződéses ajánlatot a bejelentés napjával (a szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: **ajánlat**) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

Ha a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt (b pont szerint) nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentését írásban, vagy telefonon visszavonhatja.

Amennyiben a b) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Ezen esetekben az igény törlésre kerül a nyilvántartásból.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény-bejelentési eljárás mellőzhető, de a Szolgáltató jogosult elkérni a 2.1.2. 1. pont alatt felsorolt adatokat, illetve a 2.1.2.2. pont szerinti, az igénylő/ajánlatot tevő ügyfél személyazonosságát ellenőrizni, illetve a szükséges ügyfél-azonosítást elvégezni.

### **2.1.2.4. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei**

A szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az előfizetői szerződés vagy a szerződésmódosítás megkötésére vonatkozó igényt:

- a) ha az előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
- b) ha a korábbi előfizetői szerződés megszűnését az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta, vagy
- c) ha az igénylő a szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) és ezzel kárt okozott), vagy



- d) amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a szolgáltató az előfizető szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta, szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás. A számla levelek és befizetéseket igazoló dokumentumok bemutatásának a megtagadása esetén a szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti.
- e) ha a szolgáltató a kedvezményes ajánlatok megrendelési feltételül szabja az igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és a megadott feltételeknek nem felel meg.

### Fizetőképesség vizsgálat

A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az előfizető fizetőképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. Ezt az előfizető fizetőképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a szolgáltató. A vizsgálat eredményének függvényében a szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni.

Az előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a szolgáltató a szerződés kötését megtagadhatja.

### Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez illetve annak felmondása helyett, megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a Szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

### 2.1.3. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte

A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.

Az előfizetői szerződés

- a) **jelenlévők között** – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) **írásban** a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás **nyújtását műszaki lehetőség hiányában** a szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- d) **távollévők között szóban** (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett **elfogadással**,
- e) ráutaló magatartás esetében a **ráutaló magatartás tanúsításával** jön létre.

#### 2.1.3.1. Írásbeli szerződéskötés:

A Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve hozzáférhetővé tétel időpontjában jön létre a 2.1.3. b) pont szerint.

Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselő szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak. Az egyéni előfizetői szerződést az igénylő Előfizetőnek vagy meghatalmazottjának kell aláírnia.

Az írásban kötött egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) személyes adatok:
  - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
  - ab) az előfizetői hozzáférés pont helye,
  - ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
  - ae) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
  - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) szolgáltató adatai:
  - ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
  - bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
  - bc) központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
  - bd) hibabejelentő elérhetősége,
  - be) internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
  - ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjszám megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,
  - cb) a szolgáltatást jellemző, a külön jogszabályban meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékei; továbbá az adott szolgáltatás tekintetében a szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalmoméret, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére és az egyes alkalmazások, valamint szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásának ismertetése,
  - cc) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
  - cd) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó, alapvető díjszabás, (díjszám) a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkórlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, amely díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva;
  - ce) forgalomtól függő díjazású díjszámok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
  - cf) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
  - cg) a díjfizetés módja,
  - ch) a számlakibocsátás határideje,
  - ci) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) piaci ára és támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
  - cj) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a szolgáltató által vállalt garantált szolgáltatás jellemzők, különösen, a garantált le- és feltöltési sebesség,
- d) az előfizetői szerződés időtartama:
  - da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
  - db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra, vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
  - dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
  - dd) a határozott idejű szerződés lejáratát követő díjak, szolgáltatási feltételek,
  - de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, feltételei és jogkövetkezményei;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők a fejezetek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
  - fa) az előfizetői névjegyzékkel,
  - fb) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - fc) egyéni előfizetői, vagy kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - fd) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat

az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

- g) az általános szerződési feltételeinek módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogokat;
- h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozatát az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az előfizető tájékoztatását arról, hogy jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére;
- l) az előfizető tájékoztatását arról, hogy az igénybevett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.
- p) A szolgáltató tájékoztató mellékletként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét.

A fenti tartalmi elemek egyedi előfizetői szerződésben történő szerepeltetése az üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

Írásban kötött szerződésnek minősül

- ha az előfizető személyesen rendeli meg a szolgáltatást vagy nyújtja be az igényét a szolgáltatónak – a megrendelés feltételeinek a fennállására irányuló vizsgálatot követően, amennyiben a megrendelés rögzíthető, illetve valószínűleg teljesíthető – s a megrendelés szolgáltató általi helyszíni elfogadásával a szerződés létrejön. Amennyiben a vizsgálat alapján a megrendelés teljesítéséhez a Szolgáltató további intézkedése szükséges, a szerződés létrejöttére 2.1.2.3. pont szerinti, igénybejelentéssel induló, írásbeli szerződéskötés szabályai vonatkoznak.
- ha a szolgáltató helyszíni képviselője útján, üzleten kívül történik a szerződéskötés, s amennyiben a megrendelés rögzítéséhez szükséges adatok rendelkezésre állnak, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, az írásbeli szerződéses feltételeket és a 213/2008. (VIII.29.) Kom. rendeletben foglalt, elállásra vonatkozó tájékoztatást is tartalmazó dokumentum aláírásával a szerződés létrejön. A szerződéskötést követően a megrendelés, szerződés adatainak rögzítése során a szolgáltató munkatársai adategyeztetés, illetve a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozat megerősítése céljából az előfizető által e célból rendelkezésre bocsátott telefonszámon megerősítő hívással megkereshetik az előfizetőt. Amennyiben a megerősítő hívás alkalmával az előfizető a szerződéses nyilatkozatát nem tartja fenn, úgy a szerződést a szolgáltató nem tekinti létrejöttnek. Ellenőrző hívás esetén az előfizető elállási jogának gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a szolgáltató a megerősítő hívás napját tekinti, amennyiben az előfizető a szerződéskötési szándékát ezen hívás alkalmával megerősítette.
- on-line (webshop-on keresztül történő) megrendelés esetén amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és azok a rendszerekben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az előfizető általi szóbeli, illetve online (webshopon keresztül történő) elfogadásával létrejön. A szolgáltató legkésőbb a teljesítés időpontjában az előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződéses feltételeket írásban vagy tartós adathordozón (webshop rendeléseim menüpontban elérhető dokumentum). Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy online megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés azonnal valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.2.3. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

Írásban történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát, az egyéni Előfizető kérése és választása alapján, az általa igényelt módon és formában, tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

A Szolgáltató általános szerződési feltételeit tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az egyéni Előfizető kérésére nyomtatott formában térítés ellenében bocsátja az egyéni Előfizető rendelkezésére, amelynek díját az 4.sz. Melléklet tartalmazza.

### 2.1.3.2. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés

A felek az előfizetői szerződést szóban vagy ráutaló magatartással is megkötethetik, illetve módosíthatják.

A Szolgáltató a szerződni kívánó igénylő személyazonosságára, illetve szerződéskötési, képviselési jogosultságára vonatkozóan a 2.1.2.1. és a 2.1.2.2. szerint jogosult ellenőrzést végezni, illetve dokumentumokat kémi, illetőleg az Előfizető köteles a 2.1.3.1. pontban foglaltak szerinti személyes adatokat megadni.

A telefonon történő megrendelés esetén amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és azok a rendszerekben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az Előfizető általi szóbeli elfogadásával létrejön. A Szolgáltató legkésőbb a teljesítés időpontjában az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződéses feltételeket írásban vagy tartós adathordozón.

Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy online megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés az előírt teljesítési határidőben valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.2.3. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzóda) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, a szolgáltatás igénybevételének vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekintendő.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

### **2.1.3.3. Előszerződés megkötése**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra jogosult előszerződést is kötni az előfizetővel.

### **2.1.3.4. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi egyéb korlátai**

Az ÁSZF alapján a Szolgáltató, mint elektronikus hírközlési szolgáltató a saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a felhasználásával a Mellékletben részletezett nemzetközi előírásoknak megfelelő nyilvános Internet szolgáltatást nyújt előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a szolgáltatóval az Internet szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (előfizetőre, felhasználóra).

A szolgáltató, az előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi előfizetői szerződésben ezen általános szerződési feltételektől egyező akarattal, közös megegyezéssel eltérhetnek.

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja az Internet szolgáltatást. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól a mellékletek rendelkezése eltér, a mellékletekben foglaltak az irányadók.

#### **A szolgáltatás földrajzi korlátai:**

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja az Internet szolgáltatást. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól a mellékletek rendelkezése eltér, a mellékletekben foglaltak az irányadók.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

- A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (2. sz. melléklet).
- A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.
- A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.
- A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat (pl. az ADSL, Kábelnet szolgáltatás). A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a Szolgáltató honlapján is folyamatosan elérhető.

#### **Eltérés az általános szerződési feltételektől**

Az üzleti előfizetők esetében ezen pont rendelkezéseinek alkalmazása nem kötelező.

## 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, egyezően a jelen ÁSZF 2.1.3.1. a) pontjában foglaltakkal, a következők:

- az előfizető neve,
- lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- az előfizetői hozzáférés pont létesítésének címe,
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

## 2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

E pont szerinti rendelkezések alkalmazása, különös tekintettel a határidőkre, az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

### 2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont meghatározása

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

### 2.3.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

**A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az egyes függelékben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában — amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, és nincs műszaki akadálya a létesítésnek, és a szerződés a felek között létrejön — legfeljebb a szerződéskötést követő 15 napon belül vállalja.**

A Szolgáltató a műszaki előminősítő rendszere alapján az igénybejelentéstől rendelkezésére álló határidőn belül, előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya a megrendelés teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében, határozza meg az adott szolgáltatás létesíthetőségét. A felmérési idő ilyen esetben, az Előfizető kifejezett kérése alapján, túllépheti a 15 napos határidőt.

Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.

**Műszaki előminősítő rendszer:** a szolgáltató által üzemeltetett olyan adatokat, paramétereket tartalmazó rendszer, amelynek az a funkciója, hogy az előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve felméri, és információt ad arról, hogy mely szolgáltatásokat kínálhatja a szolgáltató egy adott területen, és a szolgáltatás létesítése nagy valószínűséggel biztosítható.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen 3.sz. Mellékletében kerül meghatározásra.

### 2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt, elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel

módosíthatják az előfizetői szerződést.

Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: a megvalósult létesítés időpontja és az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontja között eltelt idő napokban, a szolgáltató nyilvántartásai alapján.

#### **Alvállalkozók:**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

#### **2.3.4. A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – a lentic kivételével - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

#### **2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban**

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.2.3. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó szabályozást pedig a 14.4. pont tartalmazza.

### **3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

#### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

Az előfizetői szolgáltatás meghatározása:

Az internet szolgáltatás az 2. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internethálózaton belül.

Szolgáltatás típusok:

A szolgáltató által nyújtott egyes szolgáltatás típusok a következők :

- kapcsoltvonalai szolgáltatás
- Mű sorterjesztési hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatás
- DSL internet szolgáltatás
- Bérelt vonali Internet szolgáltatás termékdefiníció
- Vezeték nélküli Internet szolgáltatás (hotspot)
- GPON / PPEthernet alapú internet szolgáltatás

Az egyes szolgáltatástípusok részletes leírás át a 2.a,b,c,d,e,f mellékletek tartalmazzák.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja az Internet szolgáltatást. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól a mellékletek rendelkezése eltér, a mellékletekben foglaltak az irányadók.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat (pl. az ADSL, Kábeltel szolgáltatás).

A szolgáltatással elérhető földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján is folyamatosan elérhető.

### **3.3. A szolgáltató felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó szabályozást jelen ÁSZF 2.3. pontja tartalmazza.

A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelőségi határának meghatározását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó mellékletek tartalmazzák.

## **4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA**

### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és a célértékeket tartalmazó 3.sz. Mellékletben foglaltaktól üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

#### **Minőségi követelmények**

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a rá vonatkozó, illetve irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfeleléségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.

Irányadónak tekinthetők az MSZ EN 50083-7:1998, MSZ EN50083-7:1996/A1:2002 számú hatályos magyar szabványokban foglalt minőségi előírások.

A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere a fenti szabványokban leírtak alapján történik.

A szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét szolgáltatásonként, jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

#### **A szolgáltatás rendelkezésre állása**

A szolgáltatás rendelkezésre állása: a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

A szolgáltatás rendelkezésre állási mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartása alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát is. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok (szünetelés, korlátozás);
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok esetén (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás)
- vis maior
- szolgáltató által előre bejelentett karbantartás miatt történt;

Szolgáltató a rendelkezésre állás éves átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza, és azt minden év január 31. napjáig az előző évre vonatkozóan az előfizetők számára honlapján közlésezi.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

## **4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.1.2.2. pont tartalmazza.

A szolgáltató a médiaszolgáltatásról és tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 189. § alapján a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető a Médiatanács hatósági hatáskörben kibocsátott hatósági határozatában.

A Szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. számú törvény 17. §-a értelmében amennyiben az állami adóhatóság megállapítja, hogy internetes oldalon az állami adóhatóság engedélye nélkül szerveznek szerencsejátékot, az internetes oldalhoz való hozzáférésben közvetítő szolgáltatóként résztvevő elektronikus hírközlési szolgáltatót erről tájékoztatja, és egyidejűleg felhívja a szolgáltatót arra, hogy hálózatában tegye hozzáférhetetlenné a szerencsejátékban való részvételre vonatkozó ajánlatot. Ebben az esetben a szolgáltató kötelezhető az adott internet oldal hozzáférhetetlenné tételére.

## **4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 2. sz. mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## **5. SZÜNETELÉSEK, KORLÁTOZÁSOK**

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke**

#### **5.1.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- a) Az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) A Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- d) Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.
- e) Az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

#### **A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés**

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más gazdaságos műszaki megoldás hiányában – kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A Szolgáltató a szünetelésről számlalevélben vagy az ügyfélszolgálati irodán és a Szolgáltató honlapján keresztül a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőt.



## **Rendszeres karbantartás**

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemel és hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A rendszeres karbantartási munkálatokat a Szolgáltató minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást, abban az esetben is, ha azt a fenti időtartamtól eltérő időpontban hajtja végre a Szolgáltató, az Előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően, a fent meghatározott értesítési módokon, előzetesen értesíti.

## **Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior )**

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. A szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles.

## **Szolgáltatás szünetelése az előfizető kérésére**

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.

Az előfizető szüneteltetésre vonatkozó kérelmének teljesítését

- személyes kérelem esetén a 8 munkanapon belül,
- írásbeli kérelem esetén a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül teljesíti.

Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 15. nap, telefonos bejelentés esetében pedig a bejelentés követő munkanap.

A szolgáltatásnak az Előfizető kérése alapján történő szünetelésének legrövidebb idő tartama 7 nap.

A szünetelés maximálisan kérhető időtartama

- egyéni előfizetők esetében legfeljebb 6 hónap;
- egyéb előfizetők esetén 3 hónap

A szolgáltatás szüneteltetése határozatlan és határozott időre egyaránt kérhető.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető szüneteltetési díjként, csökkentett, indokolt és méltányos díjfizetésére köteles. A szüneteltetési díj mértékét az ÁSZF 4. számú Melléklete tartalmazza.

A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számít fel.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. Helyszíni intézkedéssel járó, szüneteltetésből visszakapcsolás esetén, az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles, amelynek mértékét az ÁSZF 4.sz. melléklete tartalmazza.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

## **A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból**

Ha az előfizetői szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az előfizetőt előfizetési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ilyenkor a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét illetve ha az a.) és b) pontban meghatározott esetekben, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik – a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja / visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megteheti.

### **Előfizetői jogviszony szünetelése**

Az előfizetői jogviszony szünetel, az előfizetői szerződést érintő olyan tartalmú módosítás esetén, amely érinti a szolgáltatás létesítési helyét, az előfizető személyét, a szolgáltatás igénybevételének módját.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Szünetel az előfizetői jogviszony:

- ha az Előfizető áthelyezést kért,
- az előfizető halála esetén, ennek tényéről történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, de maximum 6 hónapig szünetelhet a jogviszony,
- az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

Az áthelyezés teljesítésének (az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

Az 5.1. pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

## **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

### **5.2.1. Általános szabályok**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítás a céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget;
- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette;

A korlátozás a megtévesztést, valamint a c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. A

korlátozás időtartama alatt az előfizető korlátozási díj fizetésére köteles, amelynek mértékét az ÁSZF 4.sz. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Amennyiben a szolgáltatás korlátozásra kerül, a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások igénybevétele is korlátozottan biztosított.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy - a díjtarozás fennállásának ideje alatt - az előfizetőt a szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés(ek)re küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtarozás fennállásáról.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a 6.3. pontban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét az 4. sz. melléklet tartalmazza.

### **Egyedi értékhatár**

A szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott internetszolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjas szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

### **A szolgáltatás felfüggesztése**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

### **5.2.2. Internetszolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

**a.** Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

**a.1.** Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen illetve nagy mennyiségű levelet küld.

Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják

ii. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

iii. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

Nagy mennyiségű levélküldésnek minősül az a felhasználás, amelyben:

- i. 24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 1000 címzettet, illetve
- ii. 10, 60 és 600 másodperces időintervallumok alatt rendre 32, 64 és 128-nál több címzettet észlelnék a Szolgáltató rendszerei.

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek és a szolgáltatás védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

**a.2.** Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

- i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

**a.3.** Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszérésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen:

- i. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- ii. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- iii. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- iv. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

**a.4.** Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

**b.** Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

**5.2.3. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.**

**5.2.4. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a Díjfüggetlenségben szereplő díjat számolhat fel.**

A jelen pontban foglaltak esetén a szolgáltatót sem kötbér, sem kártérítési felelősség nem terheli.

## **6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK**

A hibaelhárításra vonatkozó szabályozástól foglaltaktól üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

**6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó**

## **eljárás**

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során észlelt meghibásodást az alábbiak szerint jelentheti be a hét minden napján:

- személyesen, a szolgáltató által működtetett ügyfélkapcsolati pontokon,
- telefonon, az ügyfélszolgálaton
- e-mailben.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon értesíti az Előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatóró eljárás eredményéről.

### **6.1.1. A hibabejelentések elintézési rendje**

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés és nyilvántartásba vételének időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatóra történő vizsgálatát és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

### **6.1.2. A szolgáltató hibás teljesítése**

A szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének,

- ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;
- ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult, a 6.3. pontban meghatározott feltételekkel.

### **6.1.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő**

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valószínűsíthető hibát – ha az a 6.1.2. pont szerint hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Nem számít valószínűsíthető hibának, ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató a hiba bejelentésekor értesítette.

A fenti határidő meghosszabbodik, ha

- a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közmű szolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibaelhárítási határidőn belül meg kell kérnie;
- ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe;
- ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 3.sz. mellékletében kerül meghatározásra.

#### **6.1.4. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:**

Az előfizető köteles a szolgáltató részére biztosítani, hogy hibaelhárítás céljából a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen. Illetőleg, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre és üzembe állításra, a felek által előzetesen egyeztetett időpontban.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató kiszámlázhatja az előfizető részére.

Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytállni az ÁSZF 4.sz. Mellékletében meghatározott díjazásnak megfelelően.

Amennyiben a szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek az ÁSZF-ek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

## **6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

### **6.2.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van (a számlareklamáció kivételével, amelyre a 6.2.2 pont vonatkozik), személyesen, telefonon, e-mail-ben és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

**Előfizetői panasz:** az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

**Előfizetői bejelentés:** az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

Telefonon érkező panaszt, reklamációt a szolgáltató megfelelő ügyfél-azonosítást követően fogadja. Az ügyfél-azonosítás az ÁSZF 6.4. pontja alapján történik.

### **Egyéb kötelezettségek**

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

### **6.2.2. Díjreklamáció**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. (minőségi célérték) A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató pótcsekket küld Előfizetőnek, melyet előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni.

A pótcsekk előírt határidőben történt befizetése esetén Szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az ÁSZF-ben a díjfizetés elmulasztása esetére szabályozott jogkövetkezményeket.

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával – egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül – az előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek, amelyet előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadók.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérik a megegyezést.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért jelen ÁSZF 1.sz. mellékletében megjelölt

szervekhez fordulhat.

Ha az Előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótcsekket befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a Szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülés belül van lehetőség. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

### **6.3. Az előfizető jogai az előfizető i szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **Általános szabályok**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerű en teljesít (kötbér – Ptk. 246.§).

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

Üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató az Előfizető kötbérfizetésre vonatkozó, a teljesítéshez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentése alapján, az igény jogszerűségének vizsgálatát követően intézkedik a jogos kötbér megfizetése iránt.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A kötbér postai úton vagy banki átutalással történő kifizetése esetén a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) NMHH rendeletével összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

#### **6.3.1. Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a 2.3.4. pontban foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

- A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után
- a belépési díj egy tizenötöd része,
  - belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj,
  - illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.



### 6.3.2. Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 6.3.1. pontban meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

### 6.3.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1.pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

### 6.3.4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve elő re fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

### 6.3.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### 6.3.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 9.2.1 pontban előírt határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A 6.3. pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizető szerződés tartalmazhatja.

## 6.4. Az ügyfélszolgálat mű ködése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

### Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek felsorolását, nyitva tartását a Szolgáltató internetes oldala tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles az esetek 75 %-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

A telefonos ügyfélszolgálat folyamatos elérhetősége és a lehető legrövidebb várakozási idő érdekében, egy híváson belül, egyidejűleg kettőnél több – személyében nem azonos, külön-külön ügyfél-azonosítón nyilvántartott – ügyfél igényének telefonon történő fogadását, illetve az igény végrehajtását a szolgáltató visszautasíthatja, kivéve ha a megrendelés jellegéből adódóan, a többes igény kezelése feltétlenül szükséges, úgy mint pl. egyes kedvezménybe vonás, egyes szolgáltatáscsomag(ok) megrendelése, stb. esetében.

A telefonos ügyfélszolgálaton nem kezelhető igények a személyes ügyfélkapcsolati pontokon nyújthatók be.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készíthet, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy, megrendelés stb. csak a személyes ügyfélszolgálaton keresztül intézhető.

### **Hangrögzítés szabályai**

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot – amennyiben a beszélgetés rögzítésre került – szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról az adatvédelmi előírások betartásával (Avtv. 12. § (1)-(3)) hang felvételt készítsen. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem kíván hozzájárulni, akkor a hívást meg kell szakítania, mellyel egyben tudomásul veszi, hogy az adott ügyet esetlegesen csak személyesen áll módjában intézni. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítést követő 1 évig tárolja. (Eht 141. § (1))

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot – amennyiben a beszélgetés rögzítésre került – szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hibabejelentő hívások kivételével a Szolgáltató köteles a rögzített beszélgetéseket 2 évig visszakereshető módon megőrizni. Az Avtv, szerinti tájékoztatási kötelezettsége keretében a Szolgáltató köteles az ilyen felvételeknek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésére – a szolgáltató által biztosított helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011, (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §) . Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

### **Ügyfél azonosítás**

Az Előfizető az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításához – személyazonosságát a 2.1.2.2. pontban szereplő személyes azonosításon kívül – a Szolgáltató ügyfélaazonosítóval (ügyfélaazonosító) és az ügyfélszintű jelszóval igazolhatja.

- ügyfél-azonosító: a Szolgáltató által meghatározott, 9 számjegyből álló azonosító, amelyről a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.
- Az ügyfélszintű jelszó az Előfizető által választott 5 számjegyből álló, titkos, numerikus előfizetői jelszó, amely az előfizetők azonosítását szolgálja. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy előfizetői jelszónak nem választhat speciális (azonos vagy egymást követő számokból álló) számsorozatot (nem választható – pl.: 11111, 111111 12345, 123456, 98765, stb. – álló sorozatok), valamint a Szolgáltató ügyfélaazonosító (ügyfélaazonosító ) utolsó 5 számjegyét.

Az előfizetői szerződés létrejöttével egyidejű leg ügyfélszintű jelszó az Előfizető személyazonosságának az ellenőrzését követően állítható be.

Az ügyfél szintű jelszó ismerője az hozzátartozó előfizetésre vonatkozóan minden ügyfélszolgálati csatornán (az Önkiszolgáló ügyfélszolgálaton, a telefonos- és a személyes ügyfélszolgálaton egyaránt) rendelkezhet, így pl. módosíthatja, megszüntetheti a szerződést vagy új szolgáltatást rendelhet meg.

Az ügyfél szintű előfizetői jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli. Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

#### **6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése**

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz illetve a békéltető testülethez fordulhat.

Az ügyfélszolgálat, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH rendelet) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv) kell alkalmazni azzal, hogy az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17 /A §-ában és 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.

Az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását. Az Előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez fordulhatnak.

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 békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, s a megegyezés nem lehetséges, a felek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhatnak.

A hatóságok, egyéb szervek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 1.számú melléklete tartalmazza

### **7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR**

A szolgáltatások igénybevételéért az előfizető a jelen pontban és az 4.sz. Mellékletben meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles fizetni. A díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt külön megjelöli. A szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjsomagokat az 4.sz. Melléklet tartalmazza.

#### **7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak**

## **7.1.1. A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak**

### **7.1.1.1. Egyszeri díjak**

#### **Telepítési díj**

Az Előfizető a internetszolgáltatás biztosítása érdekében telepítési díjat fizet a Szolgáltatónak, amelynek mértékét az ÁSZF 4.sz.számú Melléklete tartalmazza. A telepítési díj egy előfizetői hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, amely magába foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését.

A Szolgáltató a telepítési díj tekintetében megkülönböztetheti az egyéni és üzleti előfizetőket. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az üzleti előfizető részére beruházási költségkalkulációt készítsen, amely alapján egyedi ajánlatot tehet a létesítésre.

Szolgáltató ekkor a díjat, az egységárait alapján kalkulálja. Előfizető telepítési díjat fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után, ahová a szolgáltatást megrendeli.

#### **Kiegészítő létesítési díj**

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az Előfizető a telepítési díj tartalmát képező műszaki megoldástól eltérő, hálózatkialakítást igényelő megoldást igényel, illetve mű holdas televízió szolgáltatás eset én, pedig az alapszerelésen kívüli tételek merülnek fel. A kiegészítő létesítési díjat a Szolgáltató beruházási költség egységárait listája alapján kalkulálja.

#### **Adminisztrációs díj**

Ha Szolgáltató az előfizető kérése alapján számlamásolatot készít vagy hiteles számlamásolatot állít ki adminisztrációs díjat számíthat fel.

#### **Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja**

Amennyiben a szolgáltató az Előfizető részére részletfizetést engedélyez, díjat jogosult felszámolni az engedélyezés költségeinek biztosítása érdekében.

#### **Halasztás engedélyezési díja**

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető részére fizetési halasztást engedélyez, díjat jogosult felszámolni az engedélyezés költségeinek biztosítása érdekében.

#### **Fizetési felszólítás eljárási díja**

Amennyiben az előfizető díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt a szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az előfizető részére, az előfizető köteles a szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét, a díjtartozással egyidejűleg megtéríteni.

#### **Kiszállási díj**

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentésére a bejelentett hiba elhárítása miatt az Előfizetőhöz, vagy egyéb helyre (pl. hálózati összekötődoboz helye, stb.) kiszáll, azonban megállapításra kerül, hogy a hiba nem a Szolgáltatónál van, úgy az Előfizető köteles a 4.sz. Melléklet szerinti kiszállási díjat megfizetni a Szolgáltató részére.

### **7.1.1.2. Havi előfizetési díj (havidíj)**

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül vagy az ÁSZF szerinti díjfizetéssel járó egyéb szünetelési ok következik be.

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

A szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét az ÁSZF 4. számú Melléklete tartalmazza

### **7.1.1.3. Forgalmi díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A számlázás ideje: a forgalmi díjat a Szolgáltató havonta utólag, az adott hónapot követően jogosult számlázni. A számla kiállítása a tárgyhót követő hónap első napjától folyamatosan történik, és a Szolgáltató a számlákat a tárgyhót követő hónap 15. napjáig eljuttatja az Előfizetőkhöz.

A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

#### **7.1.1.4. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása**

A szolgáltató jogosult az előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt, a saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére – érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árak igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

#### **7.1.2. Díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak**

##### **7.1.2.1. Díjazási időszak**

Hóközi díjfizetés

Ha az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti, úgy a Szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kémi, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével az Előfizető havi bruttó 10.000,- Ft összeghatárig használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hóközi díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételre csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti.

##### **7.1.2.2. Díjcsomagok**

A szolgáltató az internetszolgáltatás keretében különböző szolgáltatáscsomagokat képez. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételeért az igényelt díjcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.

A szolgáltató díjcsomagjainak leírását és díjazási feltételeit a jelen ÁSZF 4.sz. Melléklete tartalmazza.

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyéni és nem egyéni (a továbbiakban közületi) előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

##### **7.1.2.3. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak**

###### **Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása**

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a szolgáltató díjat számláz ki az előfizető részére.

###### **Nem a szolgáltató által végzett szabálytalan szerelés**

Helyszíni hibaelhárítás során amennyiben megállapításra kerül, hogy nem a szolgáltató által végzett, szabálytalan szerelés következtében nem üzemel a szolgáltatás, a szolgáltató hibabehatárolási díjat számláz az előfizetőnek.

#### **7.1.3. Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések**

##### **7.1.3.1. Általános rendelkezések**

Határozott tartamú szerződés esetén az Előfizető a szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. Amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejára előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, úgy az Előfizető kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértékére vonatkozó rendelkezések a 7.5. pontban találhatók.

##### **7.1.3.2. Telepítési díjra vonatkozó kedvezmény**

Amennyiben az Előfizető a szolgáltató által a telepítési díjra biztosított kedvezményre tekintette I köt határozott tartamú szerződést, a telepítési díjból adott kedvezmény összegét a Szolgáltató kötbérként érvényesítheti a 7.5. pontban szabályozott számítási mód szerint.

#### **7.1.3.3. Díjcsomagra vonatkozó kedvezmény**

Díjcsomagra vonatkozó határozott tartamú szerződés esetén, ha az előfizető a határozott tartam alatt bármely más díjcsomagot kíván igénybe venni, úgy kötbéreként a 7.5. pontban meghatározott mértékű összeg megfizetésére köteles. A határozott tartamon belül ugyanazon díjcsomag határozatlan tartamú változatára történő váltás is szankcionált.

#### **7.1.3.4. A szerződés módosítása**

Ha az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri, s az áthelyezést a szolgáltató biztosítja, az Előfizető a díjcsomagot az új létesítési helyen is igénybe veheti.

#### **7.1.4. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek**

##### **7.1.4.1. Díjak**

#### **Eszközök vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti (ONT, digitális elosztó, modem) átalánykártérítés**

Amennyiben az Előfizető az eszközöket (ONT, digitális elosztó, modem) a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalánykártérítést köteles fizetni. Az átalánykártérítés összegét az ÁSZF 4.sz. melléklete tartalmazza

#### **Házon kívüli áthelyezés díja**

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtarozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási-hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

#### **Átírási díja**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri díjat számíthat fel. Az átírási díjat az új Előfizetőnek kell megfizetni.

#### **Ügyfélszintű jelszó módosítási díja**

A Szolgáltató az ügyfélszintű jelszó módosításáért egyszeri adminisztrációs díjat számíthat fel.

#### **Eszközbegyűjtési díj**

A szolgáltatás rendkívüli felmondással történő megszűnése illetve áthelyezése esetén az előfizető kérheti a szolgáltatótól a szolgáltatás használatához kapcsolódó eszközök el-, illetve átszállítását.

A szállításért a szolgáltató eszközbegyűjtési díjat számláz ki.

#### **Szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja**

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

#### **Korlátozás megszüntetésért fizetendő díj**

Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

#### **7.1.5. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj**

##### **7.1.5.1. Számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja**

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért/szolgáltatásokért havonta állítja ki és küldi meg a számlát, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat és/vagy egyéb díjakat. Az Előfizető választása szerint a postai út helyett lehetőség van hiteles elektronikus számlák küldésére a szolgáltató honlapján, az előfizető regisztrációját követően a 7.1.5.3. pontban meghatározott részletes feltételek szerint.

A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban az adott hónap 4. napjától a hónap 20. napjáig történik. A pótszámlázási időszak pedig a hónap 21. napjától a hónap végéig tart. Pótszámlázásra abban az esetben kerül sor, ha a szolgáltató kiugró számlaértéket tapasztal, vagy az Előfizető hó közben csomagot vált stb. A Szolgáltató a tárgyhavi számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az Előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat.

Az előfizetési és havi díjak megfizetése a tárgyhónapban, s a további szolgáltatások díjai pedig az igénybevételnek megfelelően utólag esedékesek.

A Szolgáltató ettől jogosult eltérni az előfizetői szerződésben foglaltak alapján, illetve ha a számla összege nem haladja meg a 2000 Ft-ot. Az előfizető az előfizetői szerződésében foglaltak alapján, kérheti, hogy a Szolgáltató egy számladokumentumban számlázza ki valamennyi, az előfizető által igénybe vett szolgáltatás ellenértékét. Az Előfizető által

igénybe vehető egyes kedvezmények esetében a kedvezmények feltétele lehet az igényelt szolgáltatások egy számladokumentum (egy folyószámla) alapján történő igénybe vétele.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámolni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A számlákat a Szolgáltató havonta folyamatosan küldi meg előfizetői részére. A számlaküldés időpontjának előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

#### **7.1.5.2. Díjfizetési gyakoriság, díjfizetés módja, számlázási időszak**

A szolgáltató havi fizetési gyakoriságot biztosít az előfizető részére, s az előfizető havi fizetési gyakorisággal köteles a megkapott számlákat befizetni.

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amely módosításról az előfizetőt jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon értesíti.

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek.

Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart.

Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi idő szakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj idő arányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

#### **7.1.5.3. Távszámla**

Az Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani. A Szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Az elektronikus számlaküldési módra történő váltáshoz az Előfizetőnek a Szolgáltató internetes oldalán kell – regisztrációt követően – a szolgáltatót, mint számlakibocsátót kiválasztania és regisztrálnia. A számlakibocsátói regisztráció során az Előfizető nyilatkozik, hogy az általa megadott fogyasztó azonosítóra vonatkozóan az elektronikus rendszer keretében kíván a Szolgáltatótól (Számlakibocsátó) az azonosítóhoz tartozó előfizetői szerződés keretében a nyújtott szolgáltatásokról hiteles elektronikus számlát kapni.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a hozzájáruló nyilatkozata alapján a szolgáltató (Számlakibocsátó) a belépés visszaigazolása után a nyújtott szolgáltatásról kiállított számlát – a számlakibocsátói regisztrációkor megadott fogyasztói azonosítóra, és az ahhoz tartozó előfizetői szerződésre vonatkozóan – már nem papír alapon, hanem elektronikus formában és elektronikus úton teszi elérhetővé az Előfizető részére.

Az elektronikus számlaküldési mód választása esetén az Előfizető hozzájárul, hogy azon általa igénybe vett szolgáltatásokról kiállított számlákat, amelyeket a fogyasztói azonosítók megadásával regisztrált, a Szolgáltató

(Számlakibocsátó) az elektronikus úton megjelenítő rendszer üzemeltetője (a továbbiakban: „Távszámla szolgáltató”) részére továbbítsa, a személyes adatait a szükséges mértékben megismerhesse és kezelhesse. Hozzájárul továbbá az Előfizető, hogy – amennyiben a Távszámla szolgáltató és a Szolgáltató (Számlakibocsátó) eltérő jogi személyek –, a szolgáltató (Számlakibocsátó) a Távszámla szolgáltatás igénybevételéhez szükséges személyes adatait a Távszámla szolgáltatójának továbbítsa felhasználás céljából.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számla megtekintési lehetőségének megnyílásáról a Távszámla Szolgáltatótól az általa közölt e-mail címre kap értesítést. A kiállított számla hozzáférhetővé tételével és az erre vonatkozó értesítéssel a szolgáltató (Számlakibocsátó) a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel az értesítéssel beállnak. Az értesítést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett fizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Az előfizető köteles jelezni a Távszámla Szolgáltató felé az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben a számlaküldés hiányának jelzésére szereplő határidőben, hogy a számla megküldéséről ugyanezen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott számlázási határidő elteltéig nem kapott értesítést a Távszámla szolgáltatótól.

A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvényben, illetve az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendeletben foglalt tájékoztatási illetőleg értesítési kötelezettségének az elektronikus számlában, illetve az ahhoz csatolt tájékoztatóban, vagy az értesítő e-mailben is eleget tehet, illetve az Előfizető adatkezelési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően a további információkat is eljuttathat az Előfizetőnek.

Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz átutalási megbízást (sárga postai csekk) a Szolgáltató (Számlakibocsátó) nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) köteles kiegyenlíteni.

A Szolgáltató (Számlakibocsátó) elektronikus hívásrészletezőt abban az esetben biztosít, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályozás szerint igényel.

Amennyiben a Távszámla szolgáltató a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) arról értesíti, hogy az Előfizetővel fennálló jogviszonyát megszüntette, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) köteles a Távszámla szolgáltatóval fennálló jogviszony megszűnését követően ismét papíralapú számlát küldeni az Előfizetőnek.

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül köteles tájékoztatni. Haladéktalanul köteles tájékoztatni továbbá a Számlakibocsátót az ellene indult felszámolási-, végelszámolási-, illetve csődeljárásról. A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az adatok megváltozására vonatkozó Előfizető bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését az Előfizetőtől követelheti.

Amennyiben az Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató (Számlakibocsátó) részéről történő visszaigazolástól hatályos, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, melytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát tud az Előfizető részére küldeni.

Amennyiben az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az Előfizetőnek kell eleget tennie a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával.

#### **7.1.5.4. Egyéb számlázási szabályok**

A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi.

Az egyszeri díjak (pl. belépési díj) nem minden esetben szerepelnek a havi folyamatos számlákon, a Szolgáltató ezekről bizonyos esetekben külön ún. nem folyamatos számlát küld az Előfizető részére.

#### **7.1.5.5. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla**

##### **A számlakiegyenlítés határideje:**

A számlák kiküldése postai úton, a számlában feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A számla naptári napban meghatározott fizetési határidőt tartalmaz. A fizetési határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatak megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie.



Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzeszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

#### **A késedelmi kamat számításának módja:**

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az ÁSZF-ben meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

- **Egyéni előfizető esetében** késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 13 % késedelmi kamatot számíthat fel. Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. Alapítan számlareklamáció esetén az előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- **Üzleti/intézményi előfizetők esetében** a ki nem egyenlített számla összege utáni késedelmi kamat üzleti/intézményi előfizetők esetén a Szolgáltató évi 13 %-os késedelmi kamatot számíthat fel. - Az üzleti/intézményi Előfizetőt alapítan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.  
A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

#### **A Szolgáltató hibás számlázása**

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla befizetésének napja.

A Szolgáltató díjvisszatérítés esetén a visszafizetés napjáig járó késedelmi kamat mértékét egyéni előfizetők és üzleti/intézményi előfizetők esetén a fenti szabályoknak megfelelően számítja ki.

A szerződés megszűnésekor a szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

## **7.2. Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

### **7.2.1. Fizetési módok**

Az előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézetten keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

**Készpénzes fizetési mód** választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a szolgáltató által kiküldött postai készpénzátutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

#### **Hitelintézetten keresztüli fizetés történhet:**

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfélazonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszédési megbízás)
- az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szóló közlemény számla sorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az előfizető viseli a felelősséget).

## **7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége**

A mindenkori akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a [www.thome.hu](http://www.thome.hu) internetes oldalon és az ügyfélszolgálati pontokon.

## **7.4. Kártérítési eljárás szabályai**

### **7.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés:**

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyoniában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

#### **7.4.2. Vis maior**

Az előfizetői szerződés szempontjából vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe:

- háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet
- vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzveszély,
- munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen véltlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt következnek be.

#### **7.4.3. A kártérítési eljárás**

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

#### **7.5. Kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

- felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, vagy
- az előfizetői szerződés az előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg
- a Szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv-ben meghatározott okból az előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

A díjsomag havidíjából a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybevett havi díjkezdéssel.

Amennyiben Előfizető a hozzáférésre, illetve más szolgáltatásra/díjsomagra vonatkozóan is a jogviszony fenntartására határozott idejű szerződéssel rendelkezik, a jelen pont szerinti fizetési kötelezettség az előfizetőt nem mentesíti a hozzáférésre/más szolgáltatásra/díjsomagra kötött szerződésében az idő előtti felmondás esetére ki kötött jogkövetkezmények Szolgáltató általi érvényesítésétől.

A telepítési díjból a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik, a telepítési díjból kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben köteles kötbérként megfizetni a szerződés első 12 hónapjában (a kötbérként visszafizetendő kedvezmény a határozott tartam első hónapjában történő felmondás esetén a legmagasabb, míg a tartam utolsó hónapjában a legalacsonyabb).

A határozott tartamú szerződés lejárat előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

### **8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES**

## SZABÁLYAI

Jelen szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### 9. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

#### 9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető továbbhasználja a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott tartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződését/szerződéseit nem szünteti meg.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, amennyiben erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul, kivéve, ha az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak. Ez utóbbi esetben a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Ahol az előfizetői szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott tartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 2. pontja, a korlátozás és szüneteltetés eseteit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza, míg szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályozás az ÁSZF 12. pontjában egységesen került kialakításra.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazástól a felek üzleti előfizetők egyező akarral eltérhetnek.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárat előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazástól a felek üzleti előfizetők egyező akarral eltérhetnek.

A határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó néhány eltérő szabályt a következő:

## Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben, vállalja, ha a szerződést a határozott idő lejárta előtt szünteti meg, az átadó és az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt, kötbérként megfizeti.
- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:
  - da) a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

Ez esetben a szolgáltató nem követelheti az igénybevetett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

### 9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratán el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben és a vonatkozó jogszabályokban az előfizetői szerződés módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéssel ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően (ÁSZF 6.4. pontja szerint) jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

### 9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve az

internetszolgáltatás esetén a következő eseteket különösen

- ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
- ha a fejállomás cseréje, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
- a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a szolgáltató helyébe Eht. 133.§-ának megfelelően a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a köteles értesíteni, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiségét és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

### 9.2.3. Az előfizetők értesítése

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat – az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek.

Az Előfizetőt

- a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

#### **9.2.4. Díjmódosítás**

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani, az árképzés időpontjában rendelkezésre álló, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett / megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, valamint ezen túlmenően abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

### **9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

#### **9.3.1. Átírás általános szabályai**

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a 6.3.5. pont tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást

kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Amennyiben az átírásról szóló nyilatkozatot a felek nem a szolgáltató formanyomtatványán teszik, az átírást szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló előfizető adatai az átvállaló előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/közületi intézményi).
- az átadó és az átvevő előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átadó előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átadó előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló előfizető az átadó előfizetőnek az átírással érintett állomásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (üzleti előfizető) esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbejegyzési végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Egyéni előfizető esetén, az előfizető elhalálozása miatt átírásnál, az alábbi dokumentumok becsatolása szükséges: a halotti anyakönyvi kivonat, míg öröklésnél a hagyatékátadó végzés bemutatása. Ha a hagyatéki eljárás még nem fejeződött be, abban az esetben az átvállaló előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvállaló előfizető tudomásul veszi, hogy ennek hiányában a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott időtartamú szerződés jön létre az átírt szolgáltatások igénybevételeire vonatkozóan az átvállaló előfizetővel. Az átvállaló előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást és számváltozást.
- Üzleti és egyéni átvállaló előfizető esetében is, amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok – a hiányzó hagyatékátadó végzéssel kapcsolatban fentiekben szabályozott kivétellel – becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a szolgáltató az igényt törli.

Az átírással kapcsolatos szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül.

A határozott tartamú szerződés esetén az átírással kapcsolatos speciális szabályozást a 9.1. pont tartalmazza.

### **9.3.1.1. Átírás öröklés esetén**

A Szolgáltatónak az előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös /örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz.

A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékátadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást – az örökös eltérő nyilatkozata hiányában – változatlan tartalommal, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre.

Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a

Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, átírási díj megfizetése mellett – az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában – változatlan tartalommal teljesíti.

### 9.3.1.2. Átírás üzleti előfizető esetén

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírássra is. Ha egyéni Előfizetőről kéri üzleti/intézményi előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

### 9.3.2. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelemet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződészegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejű leg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az előfizetői szerződés megszűnik.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 4.sz. melléklete tartalmazza.

Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejű leg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

### 9.3.3. Csomagváltás az előfizető kérelmére



Az előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a szolgáltató kifejezetten megengedi, bármikor, kezdeményezheti az előfizető igényelt díjszám módosítását, más díjszámra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

## **10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

### **10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

#### **10.1.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere**

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben foglalt adatvédelmi rendelkezések
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.
- NMHH elnökének 6/2011. (X.6.) számú rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

#### **10.1.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük**

- Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;
- Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;
- Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.
- Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;
- Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;
- Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;
- Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
- Közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerére végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

#### **10.1.3. Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az

Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2. § 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki.

| <i>A személyes adat megnevezése</i>  | <i>Az adatkezelés jogcíme</i>   | <i>Az adatkezelés célja</i>   | <i>Az adatkezelés időtartama</i>   |
|--|---|---|--|
| 1. Természetes személy előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja születési neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)                | 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.         | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.<br>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.<br>c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.                                      |
| 2. Az előfizető születési helye és ideje   | 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.         | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.<br>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.<br>c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.                                    |
| 3. Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől) és számlaszáma   | 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.              | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.<br>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.<br>c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.                                    |
| 4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)   | 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont                        | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás   | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.<br>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  |
| 5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma   | Kapcsolattartó hozzájárulása  | Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése                          | Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig. |
| 6. Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri) | Az alkalmazott/tag hozzájárulása  | Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése                          | Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.  |
| 7. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő 1-5. alatti adatai   | 1959. évi IV. törvény 15/A §, 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A. § (1) bekezdés | a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás   | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.<br>b) Szerződés megszűnését  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | a) pont  |  | követő 1 év + 30 nap.  |
| 8. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója   | Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont<br>Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont<br>Számviteli tv.                                     | a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése,<br>b) Hatósági adatszolgáltatás<br>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.<br>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.<br>c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.                  |
| 9. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású, GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)  | Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont<br>Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont<br>Számviteli tv.                                     | a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése,<br>b) Hatósági adatszolgáltatás<br>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.<br>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.<br>c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.                  |
| 10. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma   | Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont<br>Számviteli tv.   | a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése<br>b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése                                  | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.<br>b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.  |
| 11. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői   | Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont<br>Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont<br>Számviteli tv.<br>Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont | a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése,<br>b) Hatósági adatszolgáltatás<br>c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában                 | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.<br>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.<br>c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év+30 nap |
| 12. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma   | Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont<br>Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont<br>Számviteli tv.                                     | a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése,<br>b) Hatósági adatszolgáltatás<br>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése | a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.<br>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.<br>c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.                  |
| 13. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok  | Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont   | Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése   | Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap  |
| 14. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei  | Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont   | Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése   | Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap  |
| 15. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok. | Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont   | Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése   | Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap  |
| 16. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)   | Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§  | Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piacutatósi tevékenység ellátása elektronikus címtár létrehozatala és működtetése  | Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.  |

A hűség (lojalitás) program keretében a Szolgáltató a forgalmazási aktivitással és fizetési készséggel kapcsolatos adatokat a hűségprogram nyilvánosan elérhető szabályzatában foglalt célból és az ott rögzített időtartamig kezeli.

#### 10.1.4. Az előfizető személyes adatainak átadása

Az Előfizető (8) pont szerinti személyes adatok átadhatóak:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illető leg az ügyfél-tájékoztatást végzik (Eht 157. § (9) a.),
- b) bármely országos tudakozó szolgáltatóknak – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatalcéljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatóhoz használhatók fel (Eht 146.§),
- c) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht 157. § (9) b.),
- d) az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre, (Eht 157. § (10))
- e) a bírósági végrehajtásról szóló törvény elő írásai szerint a végrehajtónak (Eht 157. § (9) c.),
- f) az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére a katasztrófa- vagy sürgősségi elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben, ha az érintett fizikai okból vagy cselekvőképtelensége folytán nem képe s hozzájárulását adni adatai kezeléséhez, és az adatok kezelése a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint katasztrófa- vagy sürgősségi elhárításához szükséges (Eht. 157. § (9) d., és az Avtv. 3. § (8)),
- g) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8)),
- h) az Elő fizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht. 157. § (4)),
- i) Az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési szolgáltatóknak (részletek a 4.2. pont alatt)

#### Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevitelével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által elő állított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás , internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési ideje és helye, lakhelye, számlaszáma, előfizetői hozzáférési pont helye, nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát/más nyilvántartási száma, pénzforgalmi jelzőszáma (6/2011. (X. 06.) NMHH elnöki rendelet 7. § (1) szerinti adatok);
- b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás , internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges – az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt – állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás , internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az az előfizető születési nevét, anyja születési nevét, születési idejét és helyét, lakhelyét, számlaszámát, előfizetői hozzáférési pont helyét, nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát/más nyilvántartási számát, pénzforgalmi jelzőszámát, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges – az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési

szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt – állandó műszaki-technikai azonosítókat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d) pont szerinti adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

## **10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

(1) 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.

(2) Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvészése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

(3) A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.

(4) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató az (5) pont bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

(5) Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

(6) Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, az Adatvédelmi Biztos véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

(7) Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

(8) A Hatóság iránymutatást adhat ki a jelen fejezet szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elrendendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról.

(9) A műszaki és szervezési intézkedéseknek – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit – a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

(10) 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.

(11) Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább 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.

(12) Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

(13) A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – az Eht. 159. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével – az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.

(14) A felhasználó, és az előfizető a (13) pontban foglalt hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

(15) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

(16) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelmére az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval, és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

(17) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(18) Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

(19) Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai

rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

(20) Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

(21) Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani.

Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerű en eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

(22) A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

(23) A jelszó megváltoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatán nyílik lehetőség.

(24) A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt programfile-ban jut el az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

(25) A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára.

(26) A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek. Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt file nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy file-t, amelyben jelzésre kerül a címzettnek, hogy az eredeti csatolt file vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

(27) A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

(28) Személyi tűzfal-szoftver letölthető az internetről.

(29) A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen.

(30) A Szolgáltató nem vállal felelősséget a behívószám rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

(31) A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

### **10.3. Közös adatállomány**

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

(2) A szolgáltató a közös adatállomány kialakítás a céljából az alábbi adatokat adhatja át:

- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az előfizető címe és az állomás típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes összeg száma;
- az előfizető e-mail címe;
- az internet forgalmi adatok.

(3) Adatátadás esetén a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(4) A közös adatállomány esetében az adatkezelési határidők az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglalt szerint alakulnak.

(5) Amennyiben az adatok jelen pont szerinti kezelésének, vagy átadásának feltételei megszűnnek, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az előfizetőnek a törlés tényéről.

(6) Az előfizető adatai az Eht 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

(7) Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pont szerinti célra, az Eht. 157. § (7) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság, valamint bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

#### **10.4. Előfizetői névjegyzékek, címtárak**

(1) A szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

(2) A szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

(3) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

(4) Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
- c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

(5) Az Eht. 117. § d) pontja szerinti előfizetői névjegyzéket az előfizető – jogszabályban meghatározott feltételek mellett – térítésmentesen veheti át.

(6) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

(7) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését.

(8) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

#### **10.5. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra**

(1) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. (Eht. 162. (1)) Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az érintett személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontra kifejtésére lehetőséget kell biztosítani. Az automatizált adatfeldolgozás esetén az érintettet – kérelmére – tájékoztatni kell az alkalmazott matematikai módszerről és annak lényegéről (Avtv. 9/A §)

(2) Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel



kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni. (Eht. 162.§ (2))

(3) Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatósi, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. (Eht. 162. § (3))

(4) A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek a 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel. (Eht. 162. § (4))

## 10.6. Jogorvoslat

(1) Az érintett kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról időtartamáról, az adatfeldolgozó nevről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

Szolgáltató köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a tájékoztatást. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatósi kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett. (Avtv. 12. §).

(2) Az érintett tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az Avtv. 16. §-ban meghatározott esetekben a törvény lehetővé teszi. Az adatkezelő köteles az érintettel a felvilágosítás megtagadásának indokát közölni. (Avtv. 13. §)

(3) A valóságnak meg nem felelő személyes adatot a Szolgáltató helyesbíteni köteles. A személyes adatot törölni kell, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett azt kéri (és az adatok kezelése törvényes jogcímen alapszik);
- c) az hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerű en nem korrigálható –, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e) azt a bíróság vagy az adatvédelmi biztos elrendelte.

A törlési kötelezettség – jogellenes adatkezelés kivételével – nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltáriórizetbe kell adni (Avtv. 14. §)

(4) A helyesbítésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti. (Avtv. 15. §)

(5) Az érintett jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűnmegelőzés vagy a bűnüldözés érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, illetve az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából – beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is –, továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében (Avtv. 15. §)

## 10.7. Tiltakozási jog

(1) Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi. (Avtv.16/A. § (1))

(2) A Szolgáltató – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett

intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással ér intett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében. (Eht. 16/A § (2))

(3) Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak az 2. pont szerinti meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül – e törvény szerint bírósághoz fordulhat. (Eht. 16/A § (3))

(4) Szolgáltató az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendel te el. (Avtv. 16/A § (6))

### **10.8. Bírósági jogérvényesítés**

(1) Az érintett a jogainak megsértése esetén , a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályba n foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani. A perre a Szolgáltató székhelye (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye (tartózkodási helye) szerinti bíróság előtt is megindítható. A perben fél lehet az is, akinek egyébként nincs perbeli jogképessége. (Avtv. 17. § (1)-(3))

(2) Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltatót tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére, kötelezi. A bíróság elrendelheti ítéletének – a Szolgáltató azonosító adatainak közzétételével történő – nyilvánosságra hozatalát, ha azt az adatvédelem érdekei és nagyobb számú érintett e törvényben védett jogai megkövetelik. (Avtv. 17. § (4)-(5))

### **10.9. Kártérítés**

(1). A Szolgáltató az érintett adatainak jogellenes kezelésével va gy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. 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. (Avtv, 18. §))

### **10.10. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Kovács Tibor Gábor  
tel: 40 / 180 106  
1143 Budapest, Hungária körút 83.  
e-mail: [ugyfelszolgalat@netregator.hu](mailto:ugyfelszolgalat@netregator.hu)

## **11. AZ ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK**

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatának telefonszámán – a megfelelő azonosítást követően – bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Üzleti előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

### **11.1. Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, a szolgáltató ebben az esetben is biztosítja, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejű leg, míg online szerződéskötésnél, az online felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia a nyilatkozatát legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

## **11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

## **11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat**

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

A nyilatkozattal az előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az előfizető az ÁSZF 14.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a szolgáltató részére.

## **11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről**

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy az internetszolgáltatáson kívül, a szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, műsorterjesztési szolgáltatás) egy ügyfél azonosítón (ügyfél-azonosítón) tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

## **11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról**

A szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott internetszolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjas szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket, annak alkalmazhatósága érdekében, az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

## **11.6. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra**

a) Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

b) Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az előfizető a Szolgáltató "Adatkezelési hozzájárulás" c. formanyomtatványán vagy egyéb módon adathatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

c) Az e-mail a szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

d) Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő

szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

e) Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

f) Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

g) Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban a Szolgáltató honlapján az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban, az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

h) Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

### **11.7. Az Előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai**

Az Előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

## **12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

### **12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) előfizető elállása esetén;
- d) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) azon szolgáltatóval, amely szolgáltató az Eht. 133.§-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép;
- h) a határozott tartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a felek közös megegyezésével.

#### **12.1.1. Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő felmondásának szabályai**

##### **Előfizető rendes felmondása**

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az előfizető, a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF 7.5. pontjának megfelelően.

A felmondást a Szolgáltató formanyomtatványán, vagy legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére.

Felmondás tartalmi elemei:

- 2.1.3.1. a) pont szerinti személyes adatok
- az ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók
- megszüntetni kívánt szolgáltatás (ok) megnevezése
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást és a jelen ÁSZF 6.4. pontjában előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el. Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatnia kell.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt hatánapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizető esetében nem kötelező.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 14. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

### **Előfizető rendkívüli felmondása**

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai**

### **12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása**

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,
- c) ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja a b) pontban meghatározott módon értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról az ÁSZF 9. 2.3. pontjában meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza. A további értesítésekre vonatkozó kézbesítési vélelmet az ÁSZF 9.2.3. pontja szabályozza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

#### **12.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása**

Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása, a vagyoni biztosítékra vonatkozó szabályozás kivételével, üzleti előfizetőkre nem kötelező.

#### **Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a)** az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési-ponton működteti.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen:

- a.1.** Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

- a.2.** Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják

ii. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

iii. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzette t tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

- a.3.** Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.

iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

- a.4.** Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

i) az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,

- ii) az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- iii) az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- iv) mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

**a.5.** Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :

- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki, vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a mű sorjelet, a beérkező mű sorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt mű sorjelet jogosulatlanul dekódolja
- f) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

### **Az előfizetői szerződés 30 nappal történő felmondása**

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 tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, 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 az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést

megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

### **Vagyonbi biztosíték**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a Szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

#### **12.1.3. Előfizető elállása**

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

#### **12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén**

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél halálával, jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha a 9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírássra kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti előfizető esetében a vonatkozó hiteles cégbírószági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

#### **12.1.5. A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása**

Amennyiben a Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) – a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más Szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, a régi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.

### **12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén**

#### **12.2.1. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 50.000 Ft-ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az előfizető által megfizetett telepítési díjat, az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.



### **12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
  - az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
  - az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott időpontig
- nem tesz eleget a szolgáltató jogosult az 4. sz. Mellékletben meghatározott átalánykártérítést felszámítani.

Az előfizető rendes felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét az 4. sz. Melléklet tartalmazza.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltatáshoz használt és a szolgáltató tulajdonát képező eszközök szakszerű leszerelése, illetve a szolgáltató által meghatározott átvételi helyre történő szállítása az előfizető kötelezettsége. A leszerelt eszközöket az előfizető az előfizetői szerződés megszűnését követő 30 napon belül köteles átadni előzetes egyeztetést követően. Az átvételi helyek listáját, illetve nyitvatartási idejét az ÁSZF 5. melléklete tartalmazza. Amennyiben az előfizető a meghatározott időpontig a fent hivatkozott eszközöket nem adja át az átvételi helyen az ezzel kapcsolatos mindennemű kárveszély áthárul az előfizetőre.

Az előfizető a szerződés megszűnésétől számított 3 napon belül igényelheti a szolgáltatótól az eszközök leszerelését, külön díj ellenében, amely díjat az ÁSZF 4.sz. melléklete tartalmazza.

A 12-es pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Előfizető rendkívüli felmondása és a Szolgáltatói felmondás tartalmi elemeinek kivételével, az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

## **13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI**

Jelen szolgáltatás vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.

## **14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

### **14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegeelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

### **14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

### **14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a internet hálózat vételhez szükséges beltéri egységekhez és valamint a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni az ÁSZF 4. számú melléklete szerint meghatározott átalánykártérítésként meghatározott összegért.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

### **14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

### **14.5. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei**

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizetőnek biztosítani kell az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmasá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

Amennyiben az Előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, úgy a szolgáltatás igénybevételének további műszaki előfeltétele, hogy a két autonóm rendszer között a BGP 3/4 irányítási protokollt az Előfizető biztosítsa.

A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe.

Amennyiben az Előfizető olyan internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzését követően teljesíthető a Szolgáltató részéről. A domain név bejegyzést a Szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

**Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.**

**Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.**

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított induló szoftver csomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 5.2.2. és 12.1.2.2. pontjában részletezett internet etikai szabályokban előírtakat betartani.

#### **A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

A szolgáltatás elérhetősége a Szolgáltató által egyéb hálózati Szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések szerint változik. A mindenkori aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton tekinthető meg.

**Közvetített szolgáltatás:** a gazdálkodó által saját nevében vásárolt és a harmadik személlyel (a megrendelővel) kötött szerződés alapján, a szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 2. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze.

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési Szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

#### **15. MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

Jelen szolgáltatás vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.

## **1.sz. Melléklet: FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE**

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az Előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltak tartalmazzák.

Az Előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bíróság előtt is érvényesítheti.

### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

1376 Budapest, Pf. 997.

tel.: 468 0673

fax.: 468 0680

### **Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője**

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf.: 75.

tel.: 06 1 457-7141

fax.: 06 1 457-7105

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József Krt. 6.

1428 Budapest, Pf. 20.

tel.: 459 4800, 06 80 201 205

fax: 210 4677

## **2.a. Melléklet: KÁBELNET SZOLGÁLTATÁS**

### **1. A szolgáltatás leírása**

Az Előfizető/használó a Szolgáltató által kiépített összeköttetésen keresztül internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

Csomagonként a rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatás-csomagokban feltünteti, e minőségi értékek: legkisebb garantált letöltési sebesség: 384 kbit/s-tól 18432 kbit/s-ig terjednek, míg a legnagyobb feltöltési sebesség: 64 kbit/s-tól 1024 kbit/s-ig terjednek.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességet, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességet jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

A Kábelnet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, a hálózatával lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

### **2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

### **3. Egyedi feltételek**

Amennyiben a Kábelnet szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt – nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy arról a Szolgáltató a műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt szóban vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni az eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – közvetlen és teljeskörű felelősséggel tartozik.

### **4. Alvállalkozók**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is jogosult igénybe venni. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

### **5. Feltételes kedvezmények**

A Kábelnet szolgáltatásra vonatkozó szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja.

A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatban szereplő díj, illetve kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – teljes hatályú tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

### **6. Áthelyezés**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az

előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve ha az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn – de maximum 60 napon belül – teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén – a Szolgáltató értesítésétől számított – 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

#### 7. Extrém használat

Abban az esetben, ha a forgalomfüggetlen elszámolású csomagra előfizető forgalmazott adatmennyisége az előző 12 hónap legnagyobb forgalmú 3 hónapjának átlagában 150 gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja, erről a Szolgáltató a következő hónapban email értesítést küld számára és felszólítja az extrém használat felülvizsgálatára. Az előfizető értesítésének tartalmaznia kell a figyelmeztetést arra, hogy ha az előfizető a forgalmazási szokásait a figyelmeztetés ellenére fenntartja, a Szolgáltató jogosult rendes felmondási joga alapján az előfizetői szerződést felmondani. Az extrém használat alapjául szolgáló forgalom-mennyiséget a felhasználói szokások figyelembe vételével a Szolgáltató naptári évente felülvizsgálja, de ez nem lehet az előző évinél kisebb.

## **2.b. Melléklet: MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATOKON TÖRTÉNŐ INTERNETSZOLGÁLTATÁS (WIFI)**

### **1. A szolgáltatás leírása**

A szolgáltatás általános elemei megegyeznek a kapcsolt vonali szolgáltatásnál leírtakkal, azzal, hogy a mikrohullámú hálózaton nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató garantált minimum 128 maximum 10240 kbps letöltési és garantált minimum 32 maximum 10240 feltöltési sebességet biztosít a hálózat telítettsége függvényében.

A mikrohullámú hálózatokon nyújtott internetszolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

### **2. A szolgáltatás használatához szükséges hardver és szoftver eszközök**

#### **A) Hardver**

A rendszer a 2,4 Ghz-es szabad frekvenciasávot (ISM - Industrial, Scientific and Medical) használja az Előfizetők kiszolgálására, amelyen a legmodernebb technológiájú, szabványos (Wi-Fi) wireless eszközök működnek mind az előfizetői oldalon, mind a Szolgáltató távközlési központjában és átjátszó állomásain.

A beltéri vevőegység elhelyezése mellett szükséges egy kültéri antenna elhelyezése is, amelyek a rálátás, távolság és zajviszonyok függvényében 5 és 12 dBi teljesítmény között kerülnek telepítésre.

A kihelyezett egység hardveresen kódolhatja a rajta átmenő forgalmat.

#### **B) Szoftver**

A rendszer összehangolása után a végponti számítógépre telepíteni kell az erre a célra alkalmas meghajtó programot (driver), amelynek az összes Windows-os verzióján kívül Linux és BSD változata is rendelkezésre áll.

### **3. Egyedi feltételek**

Amennyiben a mikrohullámú hálózatokon nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt – nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján – az Előfizető kívánságára – túllépheti a 30 napos határidőt.

Amennyiben az Előfizető az Igénybejelentőn vagy a szerződésben nyilatkozva kéri a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás kiépítésének akadálya elmúltával a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről tájékoztassa, úgy arról a Szolgáltató a műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt telefonon vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – közvetlen és teljeskörű felelősséggel tartozik.

Előfizető a fentiekben túl a Szolgáltató az Előfizető hálózatát bármikor jogosult ellenőrizni.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internetszolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internetszolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. A Szolgáltató az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor jogosult ellenőrizni.

### **4. Alvállalkozók**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is jogosult igénybe venni. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és Hálózati kártya telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadja.

### **5. Feltételes kedvezmények**

A szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az szerződéssel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghíúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatában szereplő díj, illetve kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – teljes hatályú tartozás-elismerésnek (Ptk. 242. §) minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

## 6. Áthelyezés

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a ezen határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn – de maximum 60 napon belül – teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén – a Szolgáltató értesítésétől számított – 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

## 7. Extrém használat

Abban az esetben, ha a forgalomfüggetlen elszámolású csomagra előfizető forgalmazott adatmennyisége az előző 12 hónap legnagyobb forgalmú 3 hónapjának átlagában 150 gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja, erről a Szolgáltató a következő hónapban email értesítést küld számára és felszólítja az extrém használat felülvizsgálatára. Az előfizető értesítésének tartalmaznia kell a figyelmeztetést arra, hogy ha az előfizető a forgalmazási szokásait a figyelmeztetés ellenére fenntartja, a Szolgáltató jogosult rendes felmondási joga alapján az előfizetői szerződést felmondani. Az extrém használat alapjául szolgáló forgalom-mennyiséget a felhasználói szokások figyelembe vételével a Szolgáltató naptári évente felülvizsgálja, de ez nem lehet az előző évinél kisebb.



## **2.c. Melléklet: BÉRELT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁS**

### 1. A szolgáltatás leírása

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom Rt. vagy más Szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető/használó biztosítja.

Bérelt vonalon nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató garantált minimum 64 maximum 10240 kbps letöltési és garantált minimum 64 maximum 10240 kbps feltöltési sebességet biztosít.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességet, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességet jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselte bérelt vonal, ATM, FR, mikrohullámú összeköttetés).

### 2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

#### A) Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

#### B) Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

### 3. Egyedi feltételek

A felek eltérő rendelkezésének hiányában a Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni az eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – közvetlen és teljeskörű felelősséggel tartozik.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

### 4. Alvállalkozók

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is jogosult igénybe venni. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

### 5. Feltételes kedvezmények

A szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az szerződéssel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a

Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatában szereplő díj, illetve kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – teljes hatályú tartozás-elismerésnek (Ptk. 242. §) minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

## 6. Áthelyezés

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetes feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn – de maximum 60 napon belül – teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén – a Szolgáltató értesítésétől számított – 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

## **2.d. Melléklet: DSL SZOLGÁLTATÁS**

### 1. A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/használó DSL típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A DSL alapú internet szolgáltatások része az DSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom Rt. vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja. Csomagonként a rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatás-csomagokban feltünteti, e minőségi értékek: legkisebb garantált letöltési sebesség: 384 kbit/s-tól 18432 kbit/s-ig terjednek, míg a legnagyobb feltöltési sebesség: 64 kbit/s-tól 1024 kbit/s-ig terjednek.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességet, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességet jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

A DSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Az előfizetők számára kialakított DSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

### 2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

### 3. Egyedi feltételek

Az ADSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható, amely korlátozásmentesen működik.

Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi,

b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy

c) az ajánlatot elutasítja.

Ha a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt (b pont szerint) nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentését írásban, vagy a telefonon visszavonhatja.

Amennyiben a b) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kööttsége megszűnik.

Ezen esetekben az igény törésre kerül a nyilvántartásból.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni az eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – közvetlen és teljeskörű felelősséggel tartozik.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a szolgáltató által meghatározott végberendezéseket biztosítja. A végberendezések listája megtekinthető a Szolgáltató honlapján.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvegezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül az létesítési pont általa történő kialakítása alól.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén az DSL hozzáférési szolgáltatás igénybevételének nem feltétele a nyilvánosan elérhető távbeszélő vonal megléte („telefonvonal nélküli ADSL”). Ezen telefonvonal nélküli DSL csomagok esetén a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket a Szolgáltató – mivel műszakilag nem lehetséges – nem biztosítja.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában levő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.

#### 4. Alvállalkozók

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is jogosult igénybe venni. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges DSL hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

#### 5. Feltételes kedvezmények

A DSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatban szereplő díj, illetőleg kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – teljes hatályú tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

#### 6. Áthelyezés

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

Amennyiben az előfizető a hozzáférési pontot a telefonvonallal együtt kívánja áthelyezni, azt a telefon szolgáltatónál kell kezdeményeznie.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetes feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve ha az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn – de maximum 60 napon belül – teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén – a Szolgáltató értesítésétől számított – 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténtéig.

#### 7. Szolgáltató váltás

Az előfizető által kezdeményezett szünetmentes Szolgáltató váltással kapcsolatos információk, illetve tájékoztatók a szolgáltató honlapján oldalon is elérhetőek.

#### 8. Extrém használat

Abban az esetben, ha a forgalomfüggetlen elszámolású csomagra előfizető forgalmazott adatmennyisége az előző 12 hónap legnagyobb forgalmú 3 hónapjának átlagában 150 gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja, erről a Szolgáltató a következő hónapban email értesítést küld számára és felszólítja az extrém használat felülvizsgálatára. Az előfizető értesítésének tartalmaznia kell a figyelmeztetést arra, hogy ha az előfizető a forgalmazási szokásait a figyelmeztetés ellenére fenntartja, a Szolgáltató jogosult rendes felmondási joga alapján (ÁSZF 11.2.1) az előfizetői szerződést felmondani. Az extrém használat alapjául szolgáló forgalom-mennyiséget a felhasználói szokások figyelembe vételével a Szolgáltató naptári évente felülvizsgálja, de ez nem lehet az előző évinél kisebb.

## **2.e. Melléklet: VEZETÉK NÉLKÜLI INTERNET SZOLGÁLTATÁS (HOTSPOT)**

### **1. A szolgáltatás leírása**

A HotSpot szolgáltatási helyszíneken – általában nagy ügyélforgalmú helyeken (pl. szállodák, konferenciaközpontok, éttermek stb.) – a 2,4 Ghz-es szabad frekvenciasávon, az IEEE 802.11 szabvány szerint kiépített vezeték nélküli hálózaton a Felhasználóknak nyújtott ideiglenes, vezeték nélküli szélessávú hálózati hozzáférés és internet-szolgáltatás. A HotSpot szolgáltatási helyszínek azok a helyek, ahol a Szolgáltató nyilvános vezeték nélküli internet jelenléti pontot (HotSpot) épített ki és üzemeltet.

A szolgáltatás minimum 384 Kbps, maximum 1536 Kbps letöltési és minimum 160 Kbps, maximum 256 Kbps sebességű aszimmetrikus elérést biztosít a HotSpot szolgáltatási helyszínen a hálózat telítettsége függvényében.

Ahol az aszimmetrikus elérés – műszaki korlátok miatt – nem biztosítható, ott – lehetőség szerint – egyedi, alternatív megoldás kerül kialakításra.

A HotSpot szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott helyeken nyújtja, melyekről az ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást.

### **2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

#### **A) Hardver**

A Szolgáltatás IEEE 802.11b vagy IEEE 802.11g szabvány szerinti vezeték nélküli hálózati adapterrel rendelkező hordozható vagy kézi számítógéppel (notebook, PDA stb.) vehető igénybe, amelyet a Felhasználónak saját magának kell biztosítani. A szolgáltatás igénybevétele csak az európai felhasználásra gyártott adaptereknél biztosított, melyek valamennyi csatomát (1-13) támogatják. A Szolgáltató a Felhasználók adaptereire és eszközeire, azok működőképességére, rendelkezésére állására, műszaki paramétereire nem vállal felelősséget.

#### **B) Szoftver**

A Szolgáltatás igénybevételéhez telepített internetes böngésző program szükséges, amelyben engedélyezett a JavaScript és a Cookie beállítás, és amely támogatja a biztonságos (https) kommunikációt. Az internetes böngésző program hordozható számítógép esetén legalább Netscape 4.05 vagy Internet Explorer 5.01 verzió, kézi számítógép esetén az előbbieknek megfelelő böngésző.

### **3. Egyedi feltételek**

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nyújtása az IEEE 802.11 szabvány szerint kiépített vezeték nélküli hálózaton valósul meg annak ismert technológiai hátrányaival és korlátaival. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért. Ilyen minőség- vagy működésbeli csökkenést okozhatnak többek között az adatkommunikációra használt rádiós sávot zavaró külső körülmények, a Szolgáltatás egyértelműen nem meghatározható lefedettsége vagy az egyidejűleg csatlakozott Felhasználók száma miatti sávszélességszökkenés stb. A Felhasználó a Szolgáltatást saját felelősségére veszi igénybe. A Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás stb.) a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### **4. Feltételes kedvezmények**

A hotspot szolgáltatási szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratát megelőzően az Előfizető felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghíúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatban szereplő díj, illetve kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – teljes hatályú tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

**3.sz. Melléklet: AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSI MÓDSZERE**

| <b>Megnevezés</b>  | <b>Meghatározás</b>  | <b>Mérési módszer</b>  | <b>Célérték</b> |
|--|--|--|-----------------|
| Új hozzáférés létesítési idő<br>[megkezdett naptári nap]   | A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.  | Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja<br>Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.<br>Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta azaz az előfizetői szerződés létrejött.                           | ≤ 15 nap        |
| Minőségi panasz hibaelhárítási ideje<br>[megkezdett óra]   | A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje. | Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja<br>Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma. | ≤ 72 óra        |
| Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje<br>[megkezdett naptári nap] | A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.                                | Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.<br>Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.   | ≤ 30 nap        |
| Szolgáltatás rendelkezésre állása<br>[%]   | A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.                               | A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.   |                 |
|  |  | <b>2.a.</b> DSL szolgáltatás   | ≥ 99,0 %        |
|  |  | <b>2.b.</b> Bérelt vonali internet szolgáltatás  | ≥ 99,0 %        |
|  |  | <b>2.c.</b> Mikrohullámú hálózatokon történő internetszolgáltatás (WiFi)   | ≥ 95,0 %        |
|  |  | <b>2.d.</b> Vezeték nélküli internet szolgáltatás (HotSpot)  | ≥ 95,0 %        |
| <b>2.e.</b> Kábelnet szolgáltatás  | ≥ 99,0 %   |  |                 |
| Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya<br>[%]                       | Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.  | A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.<br>A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától-kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton,  | ≥ 75 %          |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   |  | hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.) |  |
| Garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s] | A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál. | Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.   | Célértékek az egyes szolgáltatás elérési opciókra: |
|   |  | <b>2.a.</b> DSL szolgáltatás   | ≥ 160/64 kbit/s                                    |
|   |  | <b>2.b.</b> Bérelt vonali internet szolgáltatás  | ≥ 64/64 kbit/s                                     |
|   |  | <b>2.c.</b> Mikrohullámú hálózatokon történő internetszolgáltatás (WiFi)   | ≥ 64/64 kbit/s                                     |
|   |  | <b>2.d.</b> Vezeték nélküli (HotSpot)  | ≥ 64/64 kbit/s                                     |
| <b>2.e.</b> Kábelt szolgáltatás               | ≥ 64/64 kbit/s   |  |  |

#### 4.sz. Melléklet: DÍJTÁBLÁZAT

##### I. Előfizetési díjak (havi díjak)

##### LanNet (Kábelnet szolgáltatás)

| elnevezés | Letöltési sebesség | hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált letöltési sebesség* | Feltöltési sebesség | hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált feltöltési sebesség* | Nettó havidíj (Ft) | Bruttó havidíj (Ft) | Előfizetés típusa |
|-----------|--------------------|--|---------------------|---|--------------------|---------------------|-------------------|
| KI-1-128  | 1024 kbit/s        | 128 kbit/s   | 128 kbit/s          | 32 kbit/s   | 5.000,-            | 6.350,-             | egyéni            |
| KI-2-256  | 2048 kbit/s        | 256 kbit/s   | 256 kbit/s          | 64 kbit/s   | 6.000,-            | 7.620,-             | egyéni            |
| KI-3-512  | 3072 kbit/s        | 384 kbit/s   | 512 kbit/s          | 128 kbit/s  | 7.000,-            | 8.890,-             | egyéni            |
| KI-4-768  | 4056 kbit/s        | 512 kbit/s   | 768 kbit/s          | 256 kbit/s  | 8.000,-            | 10.160,-            | egyéni            |
| KI-5-1024 | 5120 kbit/s        | 640 kbit/s   | 1024 kbit/s         | 384 kbit/s  | 9.000,-            | 11.430,-            | egyéni            |

\* amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál

| elnevezés | Letöltési sebesség | hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált letöltési sebesség* | Feltöltési sebesség | hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált feltöltési sebesség* | Nettó havidíj (Ft) | Bruttó havidíj (Ft) | Előfizetés típusa |
|-----------|--------------------|--|---------------------|---|--------------------|---------------------|-------------------|
| KI-5-5    | 5120 kbit/s        | 1024 kbit/s  | 5120 kbit/s         | 1024 kbit/s   | 15.000,-           | 19.050,-            | üzleti            |
| KI-10-10  | 10240 kbit/s       | 2048 kbit/s  | 10240 kbit/s        | 2048 kbit/s   | 26.000,-           | 33.020,-            | üzleti            |
| KI-15-15  | 15360 kbit/s       | 3072 kbit/s  | 15360 kbit/s        | 3072 kbit/s   | 33.000,-           | 41.910,-            | üzleti            |
| KI-20-20  | 20480 kbit/s       | 4096 kbit/s  | 20480 kbit/s        | 4096 kbit/s   | 36.000,-           | 45.720,-            | üzleti            |

\* amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál

##### Mikrohullámú hálózatokon történő internetszolgáltatás (WiFi)

| elnevezés | Letöltési sebesség | hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált letöltési sebesség* | Feltöltési sebesség | hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált feltöltési sebesség* | Nettó havidíj (Ft) | Bruttó havidíj (Ft) | Előfizetés típusa |
|-----------|--------------------|--|---------------------|---|--------------------|---------------------|-------------------|
| WI-2-512  | 2048 kbit/s        | 256 kbit/s   | 512 kbit/s          | 64 kbit/s   | 6.000,-            | 7.620,-             | egyéni            |
| WI-5-2    | 5120 kbit/s        | 512 kbit/s   | 2048 kbit/s         | 256 kbit/s  | 10.000,-           | 12.700,-            | egyéni            |
| WI-10-5   | 10240 kbit/s       | 1024 kbit/s  | 5120 kbit/s         | 512 kbit/s  | 15.000,-           | 19.050,-            | egyéni            |

\* amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál

| elnevezés | Letöltési sebesség | hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált letöltési sebesség* | Feltöltési sebesség | hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált feltöltési sebesség* | Nettó havidíj (Ft) | Bruttó havidíj (Ft) | Előfizetés típusa |
|-----------|--------------------|--|---------------------|---|--------------------|---------------------|-------------------|
| WI-5-5    | 5120 kbit/s        | 1024 kbit/s  | 5120 kbit/s         | 1024 kbit/s   | 16.000,-           | 20.320,-            | üzleti            |
| WI-10-10  | 10240 kbit/s       | 2048 kbit/s  | 10240 kbit/s        | 2048 kbit/s   | 29.000,-           | 36.830,-            | üzleti            |
| WI-15-15  | 15360 kbit/s       | 3072 kbit/s  | 15360 kbit/s        | 3072 kbit/s   | 39.000,-           | 49.530,-            | üzleti            |
| WI-20-20  | 20480 kbit/s       | 4096 kbit/s  | 20480 kbit/s        | 4096 kbit/s   | 46.000,-           | 58.420,-            | üzleti            |

\* amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál



## **II. Egyszeri díjak**

- átírási díj: **2.000,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **2.540,- Ft**
- áthelyezési díj: **egyedi**
- korlátozásból való visszakapcsolás díja: **20.000,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **25.400,- Ft**
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja: **2.000,- Ft + ÁFA**, , összesen bruttó **2.540,- Ft**
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja: **a szolgáltatás havidíjának megfelelő díj**
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja: **a szolgáltatás havidíjának 30%-ának megfelelő díj**
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja: **a szolgáltatás havidíjának 75%-ának megfelelő díj**
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja: **5.000,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **6.350,- Ft**
- hiteles dokumentum igénylés díja: dokumentumonként **1.000,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **1.270,- Ft**
- behajtással kapcsolatos adminisztráció díja: alkalmanként **2.000,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **2.540,- Ft**
- kiszállási díj: alkalmanként **3.500,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **4.445,- Ft**, Budapesten kívüli kiszállás esetén további **100,- Ft + ÁFA**, összesen bruttó **127 Ft kilométerenként a Szolgáltató székhelyétől számolva**. A kiszállási díjat akkor köteles az Előfizető megfizetni, amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás hibáját jelenti be a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, azonban a Szolgáltató a helyszínen megállapítja, hogy a szolgáltatás megfelelően működik és hiba az Előfizetőnél áll fenn (pl. Előfizető saját routerének nem megfelelő működése vagy rossz beállítása, az Előfizető számítógépének rossz beállítása, Előfizető saját hálózatának egyéb hibái, stb.).