

Global-Line Kft.

szolgáltató



Általános Szerződési Feltételek

internet elérési szolgáltatáshoz

**Abasár, Apc, Aszód, Csány, Gyöngyös, Gyöngyösoroszi,
Gyöngyöspata, Gyöngyössolymos, Gyöngyöstarján, Hatvan, Heréd,
Hort, Jászberény, Jobbágyi, Kerekharaszt, Lőrinci, Mátrafüred,
Mátraszentimre, Nagykökényes, Nagyréde, Petőfibánya,
Rózsaszentmárton, Sástó, Selyp, Szücsi, Szurdokpuspöki,
Zagyvaszántó**

települések területén

Hatályba lépés kelte: 2021.08.01
Utolsó módosítás kelte: 2021.06.30
Készült: 2021.06.30

szolgáltató cégszerű aláírása

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség	5
1.1. A Szolgáltató neve és címe.....	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	5
1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	5
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	8
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	13
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	15
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítés	17
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	19
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	19
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	28
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használtára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás	28
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	28
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	28
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	28
4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	28
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.	29
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	29
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	30
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	31
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetés	31
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása	34

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztése.....	37
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	38
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata	38
6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	42
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) ..	44
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	46
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	49
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez, hatóságokhoz és egyéb szervezetekhez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	50
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér, kompenzáció	50
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében a díjszomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, szolgáltatások díjai; az egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj; a szolgáltatóváltással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak; a különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények; díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.....	50
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	56
7.2.4. A kedvezmények, akciók és akciós díjak elérhetősége	56
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	57
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	58
7.5. Az Előfizetőt megillető kompenzáció	59
8.	
Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	60
9. Az előfizetői szerződés időtartama, megszűnése	62
9.12. A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei	67
9.13. Az előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei	68
9.14. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	70
9.15. Az előfizetői szerződés megszűnésének szabályai, következményei.....	71
9.16. Szolgáltatáscsomag különös szabályai	73
10. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei	74
10.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei	74
10.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei	75
11. Adatkezelés, adatbiztonság.....	78
11.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	78

11.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	78
12. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának feltételei	80
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	80
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	80
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	82
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	82
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	82
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	83
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.	83
16. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről	84
1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő) Error! Bookmark not defined.	
2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén.....	85
3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói.....	Error! Bookmark not defined.
4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások	92
a.) Műsorjel-elosztási szolgáltatás, csatornakiosztás és előfizetési díj: Error! Bookmark not defined.	
b.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj: Error! Bookmark not defined.	
c.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések: Error! Bookmark not defined.	
Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak.....	Error! Bookmark not defined.
d.) Díjmeghatározások:.....	95
5. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek	106
6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása	108

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: Global-Line Kft.

A szolgáltató székhelyének címe: 3000. Hatvan, Kölcsey Ferenc u. 62.

A szolgáltató internetes honlapjának címe: www.gline.hu

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Cím: 3000. Hatvan, Horváth Mihály u. 4.

Telefonszám: +3637540240, +36702220222

Telefax szám: +3637999699

E-mail cím: wireless@global-line.hu

Nyitva tartási ideje: H: 8-18; K-Cs: 8-16; P: 8-14

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

- a Szolgáltató internetes honlapján:
- a központi ügyfélszolgálat elérhetőségein
- a szolgáltató székhelyén

Az ügyfélszolgálat azonos a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségével amelynek adatait az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségét az **1. sz. melléklet** tartalmazza

1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján teszi hozzáférhetővé.

A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetőleg az előfizető kérésére térítés mellett nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.5. Az szolgáltatási jogviszonyra irányadó jogszabályok

Ezen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), valamint a jelen ÁSZF alapján megkötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi Előfizetői Szerződés) elsősorban (nem teljeskörű felsorolással) az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),

- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), c.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.)
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- f.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- g) fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- k.) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 RENDELETE a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról,
- l.) a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII.21.) NMHH rendelet,
- m.) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),
- n.) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- o.) a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet
- p.) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
- q.) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.),
- r.) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

1.6. Fogalommeghatározások

Az ÁSZF-ben és az ÁSZF alapján kötött Egyedi Előfizetői Szerződésekben használt fogalmak meghatározása:

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

- b) Elektronikus hírközlési szolgáltatás: más részére jellemzően díjazás ellenében nyújtott olyan szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával adat-tartalmat továbbít, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorol, vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja
- aa) az internet-hozzáférési szolgáltatást;
 - bb) a személyközi hírközlési szolgáltatást és
 - cc) a teljesen, vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből (és ahol ez értelmezhető) irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti szolgáltatást és a műsorterjesztésre használt átviteli szolgáltatást is.
- c) Előfizető: olyan természetes, vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást biztosító szervezettel az ilyen jellegű szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll.
- d) Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki, vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ, vagy igényel.
- e) Fogyasztó: az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ, vagy igényel.
- f) Internet-hozzáférés szolgáltatás: a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i 2015/2120/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 2. cikkének 2. pontjában meghatározott szolgáltatás.
- g) Műsorterjesztés: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 50. pontjában meghatározott fogalom („50. Műsorterjesztés: bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg, vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítja, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszál-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a médiaszolgáltatás internet protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.
- h) Üzleti előfizető: olyan előfizető, aki, vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.
- i) Végfelhasználó: olyan felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást, vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot.
- j) Tartós adathordozó: a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.
- k) Előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;
- l) Hibabejelentés: az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződésnek megfelelő teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

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

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

o) Mikrovállalkozás: a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom;

p) Szolgáltatás-csomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és egyéb szolgáltatásból áll és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés, vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára. A további fogalommeghatározásokat (értelmező rendelkezéseket) az Eht. 188.§ és az abban meghatározott további jogszabályok tartalmazzák.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően, illetve a Szolgáltató, vagy a jogelődje által már korábban jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolása mellett megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe az ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel.

2.1.1.2. Az előfizetői szolgáltatás nyújtására nézve a Szolgáltató, a Fogyasztó, vagy más Felhasználó (a továbbiakban együtt: Felek) egyedi előfizetői szerződést köthetnek. Az előfizetői szerződés az ÁSZF-ből, mint mögöttes szabályt tartalmazó rendelkezésből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik a Szolgáltató által az előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztató (a továbbiakban: Előzetes Tájékoztató) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója is. A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban, vagy ráutaló magatartással - jogszabályban meghatározott módon- köthetik meg. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben foglalt rendelkezések megtartása mellett köti meg.

2.1.2. Igénybejelentési eljárás

2.1.2.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban, vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetőleg a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes honlapján található elektronikus adatlap kitöltésével.

2.1.2.2. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy a külön igénybejelentési eljárás mellőzhető.

2.1.2.3. Az igénybejelentés szempontjából Felhasználó (továbbiakban: Felhasználó) az a természetes, vagy jogi személy, illetve egyéb szervezet, aki/amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.2.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint a Felhasználónak a szolgáltatás igénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, továbbá a Felhasználó, vagy a szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírását, elektronikus úton tett igénybejelentés esetén pedig az arra jogosult személyektől származó igénybejelentési minőség hitelt érdemlő igazolását.

2.1.2.5. A Felhasználó az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, amelyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni.

2.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan, vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy hírközlési eszköz útján szóban, illetőleg képviselője útján személyesen) felhívja a Felhasználót.

2.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű, hiánytalan igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már egyébként ismert, vagy a külön közlés nélkül is a rendelkezésére áll.

2.1.2.8. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezését-, illetőleg a jelenlévők esetén a Felhasználó erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően -ha szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor- haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a Felhasználót arról, hogy:

- a) az igény teljesíthető és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt teljesítés legkésőbbi időpontját, vagy
- b) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.2.9. a) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az igény teljesíthetőségére vonatkozó értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz a Felhasználónak az ÁSZF-ben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

2.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően, vagy a saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére a Felhasználó által kérthez képest csak későbbi időpontban képes, úgy az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítésének egyedi díjkalkuláción alapuló költségeiről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.2.11. A Felhasználó a Szolgáltató ajánlatára az ajánlat kézhezvételétől számított 15 napon belül jogosult írásban válaszolni a 2.1.2.9.a) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén köteles ugyanezen határidőn belül a bekapcsolási díjat, vagy az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha a Felhasználó az ajánlatot nem fogadja el, vagy

arra a megadott 15 napos határidőn belül nem nyilatkozik, úgy az igénybejelentése teljesítés nélkül törlésre kerül.

2.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést törölni akkor is, ha a Felhasználó a bekapcsolási díjat, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg.

2.1.2.13. A határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania egy határozatlan időtartamra szóló előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét és be kell mutatni annak részletes feltételeit is.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátani:

- a) az Előzetes Tájékoztatót a jogszabályban meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, fogyatékkal élők számára külön kérésre akadálymentes formátumban is, továbbá
- b) az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, a jogszabályban meghatározott dokumentumminta szerint.

Ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, úgy az előfizetői szerződés csak akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató által utóbb indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvétele után az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

Az előzetes tájékoztató és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az előfizetői szerződés részévé válik, kivéve, ha a Felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

2.1.3. Szerződéskötési eljárás

2.1.3.1. A 2.1.2. pont szerinti igénybejelentési és elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:

- a) jelenlévők között -különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében- az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó-, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó-, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozat hatályosulásával.

2.1.3.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felületen, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató ésszerű időn belül az előfizetői szerződés létrejöttét köteles elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat elektronikus úton megadni amely esetben az előfizetői szerződés a szerződés megküldésének, illetőleg a hozzáférési lehetőség megadásának időpontjában jön létre.

2.1.3.3. Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt az igénybejelentése akkor köti, ha a Szolgáltató –az arra jogosult képviselője útján- azt nyomban elfogadja. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitvaálló határidőn belül már megkezdte, úgy az Előfizetőt az elállás helyett az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül a szerződés indokolás nélküli azonnali hatályú felmondásának joga illeti meg.

Az elállás, illetve azonnali hatályú felmondás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejárta előtt igazolható módon a szolgáltató felé elküldi, postára adja.

Az elállás/felmondás esetén a Szolgáltató nem köteles a bekapcsolási díj, vagy a 2.4.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha az előfizetői szerződés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította)

Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, úgy az Előfizető részéről gyakorolt elállás/felmondás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszármaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését amelynek bekövetkezése neki felróható okból következett be. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató a fentiekkel párhuzamosan köteles az Előfizető által már megfizetett rendszeres szolgáltatási díjat az előfizető részére kamatmentesen visszafizetni.

2.1.3.4. Ha a jelenlévő felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés egy eredeti példányát az Előfizető részére átadni. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről is.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató köteles az előfizetői szerződés létrejöttének (hatályba lépésének) időpontjáról az előfizetőt haladéktalanul (ésszerű időn belül) értesíteni.

2.1.3.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozatának megtételekor a szolgáltatói ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma kétség kívül ismert volt. A szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizető részéről ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak csak azt a tevőleges magatartást fogadhatja el, amely kétséget kizáró módon kifejezi az Előfizető szerződés megkötésére irányuló akaratát. A Szolgáltató az elutasítást tartalmazó nyilatkozat-tétel megtételének hiányát, vagy valamely magatartástól tartózkodást alapos okkal nem tekintheti a szerződés megkötésére irányuló Előfizetői jognyilatkozatnak.

2.1.3.6. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés megkötését, vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi előfizetői szerződést -az egyedi előfizetői szerződés mellékletét képező

előfizetői adatok összefoglalójának kivételével- megküldi az Előfizetőnek, ha arra az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését megelőzően arra korábban nem került sor.

A Szolgáltató a szerződéskötéssel kapcsolatos dokumentumokat ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón, megegyezés hiányában pedig papír alapon, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére, az alábbi kivétellel: Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a Szolgáltató a jelen pont szerinti dokumentumokat (a papír alapú átadás lehetősége helyett) tartós adathordozón bocsátja az előfizető rendelkezésére.

2.1.3.7. Az előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az Előfizető kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább azonban az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentum kiadását.

A Szolgáltató e dokumentumot az Előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja az alábbi kivétellel: Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a jelen pont szerinti dokumentumot ingyenesen csak tartós adathordozón köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani.

2.1.3.8. A Felhasználó, vagy az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira, valamint a szerződés lényeges feltételeire vonatkozó változást lehetőség szerint a változás bekövetkezését megelőzően, legkésőbb azonban a változás bekövetkezését követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 13.4. pontban foglaltak szerint.

2.1.4. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

2.1.4.1. Azon Üzleti előfizetők esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás, vagy kisvállalkozás, vagy közhasznú szervezet a Szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha az Üzleti előfizető legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a megjelölt rendelkezésektől részben, vagy egészben eltérjen.

Ha a jelen pont szerinti rendelkezésektől a Szolgáltató el kíván térni, úgy az előfizetői szerződés megkötését megelőzően köteles részletesen tájékoztatni az Előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az Előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltérés esetén az előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulásával konkrétan mely rendelkezésektől tért el.

2.1.4.2. Üzleti előfizető esetében (ide nem értve azon üzleti előfizetőt, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás, vagy kisvállalkozás, vagy közhasznú szervezet) a Szolgáltató egyoldalúan eltérhet a 2.1.4.1. pontban hivatkozott rendelkezésektől, azzal, hogy ha a Szolgáltató az Üzleti előfizető esetében alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.

2.1.4.3. Az Üzleti előfizető esetében a 2.1.4.1. - 2.1.4.2. pontban foglalt eltéréseken kívül a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és e rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, kivéve az Eht.

127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 15. § (2) bekezdésének, a 15. § (8) bekezdésének, a 19. §, a 21. § (5) bekezdésének, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdésének, a 32. § és a 33. §-ának rendelkezéseit.

2.1.4.4. Az Előfizetőnek a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel kapcsolatos nyilatkozatát az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

2.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok

2.1.5.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak igazolható módon tájékoztatnia kell az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt őt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatás-elemenként külön-külön, valamint összesítve.

Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi-, vagy időszaki díja, az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében elektronikus hírközlő végberendezés, vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a az elektronikus hírközlő végberendezés, vagy egyéb eszköz ára, részlet-vétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj összege, a használat más módon történő átengedése esetén a használati díj összege. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmisnek minősül.

2.1.5.2. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napjáról az előfizetői szerződés megkötését-, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) az Előfizető adatai:

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma,
- ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ad) az Előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai pont szerinti adatai,
- ae) az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma,
- af) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma,
- ag) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma,
- ah) az Előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek,

b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

- d) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások, vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött értesítés módja,
- e) a díjfizetés módja,
- f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- g) természetes személy Felhasználónak az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata,
- h) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségre vonatkozó nyilatkozat,
- i) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- j) elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozat.

2.2.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok, vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (amelynél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság, vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya, lakcímet igazoló hatósági igazolványa
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése, vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
- a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya, lakcímet igazoló hatósági igazolványa
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- személyazonosító okmány, lakcímet igazoló hatósági igazolvány
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlan használati jogosultságának a jogcíméről.

Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlant bérleti szerződés, vagy bármely más használati jogviszony alapján használja jogszerűen, úgy köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan hírközlési célú szolgáltatás nyújtásához való, díjmentes igénybevételre jogosító hozzájáruló nyilatkozatát beszerezni és mellékelni.

Az Előfizető saját tulajdonú ingatlana esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan díjmentes igénybevételéhez (külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrész esetén egyaránt).

Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlan esetében (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett és/vagy kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól megvédi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében felmerült okból válik szükségessé, úgy viseli annak költségeit,
- valamint hozzájárul ahhoz is, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon belül áthelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a hálózattulajdonos kérésére az ingatlanon szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3. A fizetési mód kiválasztása során a csoportos banki beszedési megbízást a Szolgáltató csak akkor köteles elfogadni, ha az Előfizető a bank részére szóló megbízást, illetve beszedési megbízás esetén a banki felhatalmazó levél egy eredeti példányát a Szolgáltató részére a szerződéskötéssel egyidejűleg átadja.

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások –az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel– csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Műsorterjesztési szolgáltatás vonatkozásában soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az Előfizető díjcsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjcsomagok) közül választhat, valamint a díjcsomag mellett külön előfizethet kiegészítő/prémium szolgáltatásra.

Az Előfizető –az ÁSZF **4. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés, vagy a Szolgáltatóval megkötött eltérő megállapodás hiányában– a szolgáltatásokra vonatkozó bármely díjcsomagot igénybe veheti, illetve az ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását.

A Kiegészítő/prémium szolgáltatás igénybevételének előfeltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó előfizetői szerződés fennállása.

A Szolgáltató új díjsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjsomagban szerepeltetett szolgáltatásokat, vagy egyes szolgáltatás-elemeket (pl. médiaszolgáltatások, vagy csatornák) az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozó előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.3.1.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, amelynek során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerülhet sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja által megvalósított szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszüntetésére 1 (egy) éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki, illetve gazdasági korlátai vannak, vagy
- d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint a 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv. gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5. Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése után a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül –az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés kivételével– nem jogosult elállni.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített hírközlési hálózat, a jogi feltétele pedig a megkötött előfizetői szerződés. Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, úgy ennek hiánya, vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.3. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs, kivéve műsorterjesztés esetén az egyes médiaszolgáltatók csatornájának sajátosságait, amelyre figyelemmel kell lenni és amelyek tekintetében a szolgáltatót helytállási kötelezettség nem terheli.

2.3.4. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltató hírközlési hatósághoz bejelentett és nyilvántrtott, az **ÁSZF 4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területeken (vételi körzeten)

kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal nem rendelkezik. Műsorterjesztési Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen, vagy településrészen kívül nem vehető igénybe.

2.3.5. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.3.6. A szolgáltatás nyújtásának feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó, illetve ha az ezekkel nem azonos úgy az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hírközlési hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának terjedő időtartamra elhelyezésre kerüljön.

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítés

2.4.1. Az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 6. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén (amennyiben az igény teljesíthető) a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől-, vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított további 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását köteles megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem volt lehetséges, úgy a felek megállapodhatnak a szolgáltatás megkezdésének újabb, későbbi időpontjában is.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már meglévő, kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a **4. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett bekapcsolási-, rácsatlakozási-, szerelési- és kiépítési díj visszatérítésére a Szolgáltatóval szemben nem tarthat igényt.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. a) pontja szerint felvállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4.2.4. pontban meghatározott összegben.

2.4.3. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes és erre az okra alapítottn az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni a 7.4.2.5. pontban meghatározott összegben.

2.4.4. Ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, úgy erre a körülményre alapítottn (az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően) az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető jogszerűen gyakorolt elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat az elállást követő 30 naptári napon belül köteles visszafizetni az Előfizető részére a Szolgáltató tulajdonában levő eszközök Előfizető által végrehajtandó szerződésszerű visszaszolgáltatásával egyidejűleg.

2.4.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) a **4. sz. melléklet** tartalmazza amely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényesülő díjat jelenti, azaz a már kiépített szolgáltatói hálózathoz való új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik.

A Szolgáltató hozzájárulhat az előfizetői hozzáférési pont létesítési díjának (belépési díj) részletekben való megfizetéséhez is, mely esetben a Szolgáltató és az Előfizető részletfizetési szerződést kötnek. A részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre és nem akadályozhatja meg az Előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszüntetéséhez kapcsolódó jogok gyakorlásában.

2.4.6. A bekapcsolási díj a **4. sz. mellékletben** megjelölt számú hozzáférési pont létesítését tartalmazza. Az ettől eltérő mennyiségi-, vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő bekapcsolási díj számítható fel a **4. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

2.4.7. A 2.4.5. pontban írt eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától is függővé teheti.

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb a **4. sz. mellékletben** megjelölt számú végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak.

Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja).

Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű, vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia az átlagos bekötési időt jelentősen meghaladó többlet munkaráfordítást eredményez, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására, vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

2.4.9. A Szolgáltató jogosult a hatályos jogszabályok figyelembe vételével a Felhasználók, vagy Előfizetők személye, vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított csoportok számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, amelyek keretében jogosult a belépés és az előfizetés feltételeit ideiglenes jelleggel oly módon meghatározni, amely a Felhasználók, vagy Előfizetők számára az ÁSZF-ben foglalt elsődleges (alap) feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz és amely feltételeket az ÁSZF akciós eljárásokra vonatkozó része tartalmazza.

2.4.10. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az internethasználattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során az arra irányadó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével gondoskodik a szerelés során keletkezett nem háztartási hulladék eltávolításáról.

2.4.11. A kivitelezés során az Előfizető kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi

karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Előfizető viseli.

2.4.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének-, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során felmerülő-, a környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatos igény tekintetében.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt köteles előre értesíteni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell kijelölni a Szolgáltató munkaidején belül eső keretek között. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájára visszavezethető szolgáltatói elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat –az elállási díjjal csökkentett összegben– legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető részére, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak hiánytalanul és megfelelő műszaki állapotban visszaadni.

2.4.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel szükség szerint együtt járó, az elkerülhetetlen állagváltozáson túlmutató és bizonyíthatóan felróható módon okozott károkért a Szolgáltató kártérítési felelősséggel tartozik.

2.4.14. A kiépített teljes csatlakozás a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.4.15. Nem minősül a Szolgáltató esetében késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítése, vagy szolgáltatás megkezdése, ha:

- a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c) az Előfizető, illetve harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg.

Ezekben az esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára az akadályoztatásának fennállásával azonos időtartamban meghosszabbodik.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. Műsorterjesztés

3.1.1.1. A szolgáltatás keretén belül műsorok (médiaszolgáltatások) terjesztése történik.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.30.0 Vezetékes műsorjelelosztás (kábel-tv, rádió)

(NMHH ESZOR: nyilvános televízió-műsorelosztási, nyilvános rádió műsorelosztási szolgáltatás)

A digitális műsorterjesztéshez kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő médiaszolgáltatásként elektronikus műsorkalauzt (EPG) is nyújt, amely lehetővé teszi az Előfizető számára a műsorokkal kapcsolatos egyszerűbb

információszerzést. E tartalom ismertetést is magában foglaló szolgáltatás nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak.

SZJ 64.20.28.9 Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás
(NMHH ESZOR: műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás)

3.1.1.2. A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére tekintettel műsorcsomagokat alakíthat ki, amelyek elnevezését, a bennük szereplő csatornákat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok díját a 4. sz. melléklet tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége, vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is a 4. sz. melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egy csatorna igénybevételét a Szolgáltatónak a médiaszolgáltatókkal fennálló szerződései az előfizetők számára eltérő feltételekkel (pl.: külön díjazással), vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. üzleti előfizető). Ebben az esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és ezen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást –a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásának hiányában– nem jogosult sem ellenérték fejében tovább-értékesíteni, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni, átengedni.

A programcsomagok kialakításának-, a csomagokban szereplő csatornák összetételének-, a csomagon belüli elhelyezésének és a szolgáltatások díjának ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek mellett végrehajtott egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki sem új díjsomag kialakítására, sem a meglévő programcsomagon belül az egyes csatornák csomagon belüli elhelyezésének megváltoztatására.

3.1.1.3. A Szolgáltató a műsorcsomagok elosztását a 4. sz. mellékletben megjelölt digitális szolgáltatásként nyújtja.

A digitális szolgáltatás a műsorcsomagok digitális továbbítását jelenti, annak igénybevételéhez az előfizetői végberendezésnek rendelkeznie kell a szolgáltató által biztosított IPTV vételre alkalmas set top box-al, amelyet a szolgáltató biztosít havi 1.000 Ft összegű bérleti díj ellenében. A szolgáltatás saját set top boxsal, vagy közvetlenül a TV-n nem vehető igénybe.

A digitális szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

3.1.1.4. A gyermekek és kiskorúak védelme érdekében biztosítani kell egy hatékony műszaki megoldást ahhoz, hogy a műsor tartalma szerint az csak a 18 éven felüli nézők, vagy hallgatók számára legyen elérhető.

A Szolgáltató a fenti elvárás megvalósítása érdekében az alábbiak szerint jár el:

- set-top box esetén a Szolgáltató –a jelfolyam továbbítása mellett– külön PIN kódot rendel az eszközhöz, amelyet az Előfizető szabadon meg tud változtatni, azonban a PIN kód megváltoztatása és fokozott védelme az Előfizető felelőssége,
- amennyiben a set-top box ún. gyermekzárat, időkapcsolót nem tartalmaz, úgy azt csak akkor biztosítja a Szolgáltató az Előfizető részére, ha az Előfizető előzetesen nyilatkozik arról, hogy televíziókészüléke önmagában is alkalmas ezekre a funkciókra,

- ha CA Modul software ún. gyermekzárat, időkapcsolót nem tartalmaz, úgy azt csak akkor biztosítja a Szolgáltató az Előfizető részére, ha az Előfizető előzetesen nyilatkozik arról, hogy televíziókészüléke önmagában is alkalmas erre a funkcióra.

3.1.2. Internet-hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltatás keretén belül Magyarország területén a hatályos 1. sz. melléklet szerinti szélessávú távközlési hálózaton (optikai-koax hálózat, vagy optikai-ethernet hálózat) és IP protokollon keresztüli kapcsolódás valósul meg az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége biztosított az Internet hálózaton belül.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása
(NHH ESZOR: internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött)

3.1.2.1. A szélessávú kábeles Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál kábelmodemes mikrohullámú bérelt vonali, vagy LAN hozzáférés lehet.

a./ A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített, vagy más, erre szakosodott szervezet által telepített és a Szolgáltató által megfelelőnek minősített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábel-modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítását ahhoz, hogy az internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató –az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg esedékes- óvadék megfizetése mellett bocsátja az Előfizető rendelkezésére. A Szolgáltató és az Előfizető külön szerződésben megállapodhatnak a kábelmodem Előfizető által történő megvásárlásáról.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a kábelhálózaton két frekvenciasávot használ, egyet a „lefelé” irányuló (ún. „downstream”) frekvenciasávok közül (általában az 50-860 MHz-es / 6 MHz sávban), és egyet a „felfelé” irányuló (ún. „upstream”) frekvencia-tartományban, (jellemzően az 5-50 MHz-es / 5 MHz sávban), hogy az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció biztosított legyen.

Internet szolgáltatás (dinamikusan változó) publikus IP címmel:

A Szolgáltató a publikus IP címet automatikus címkiosztással, az előfizetői végberendezés (számítógép, router stb.) hálózati azonosítójához (MAC-cím) kötötten biztosítja (DHCP).

Szolgáltató jogosult a kiosztott IP címet bármikor megváltoztatni.

Az Előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően egyéb Internet-alkalmazást is igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

Szolgáltató bármikor jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.

Szolgáltató adatforgalomtól függő csomagot és adatforgalomtól független csomagot biztosíthat Előfizetői részére. Az Előfizetők az adatforgalomtól függő csomagon belül szabadon, büntető forgalmi díjtétel nélkül dönthetik el, hogy az adott hónapban milyen adatforgalmat kívánnak felhasználni. Az adatforgalomtól független csomagra szerződött Előfizetők minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik. Szolgáltató az adatforgalomtól független csomagra szerződött kis adatforgalmú Előfizetői felé nem alkalmaz sávkorlátozást

Az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmat elérő ügyfeleivel szemben a Szolgáltató kiegészítő forgalmi díjat érvényesíthet, ugyanis ez az adatforgalom azért jöhet létre, mert a Szolgáltató a minimálisan vállalt határértékeit meghaladó sáv szélességet alakít ki, illetve használ.

Az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi határ elérésekor Szolgáltató ideiglenesen 64 kbps sávkorlátozást érvényesít, amely állapot az érintett Előfizető újabb (kiegészítő forgalmi díjért nyújtott) adatforgalmi keretének a megrendelésig tart. A kiegészítő forgalmi díj, díjak mindig a következő havi számlában kerülnek feltüntetésre.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a szolgáltatási csomagokban feltüntetett maximális letöltési és maximális feltöltési sebességet az Előfizetők számára biztosítani tudja.

b) A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatáshoz a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásokat létesít, amelynek célja telefondíjmentes alkalmi Internet hozzáférés biztosítása.

A Szolgáltató a mikrohullámú bázisállomásokhoz csakis érvényes és hatályos előfizetői szerződés alapján biztosít hozzáférést.

A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerint, a 2400-2483,5 MHz (RLAN) sávban üzemelnek és a rendeletben előírt (-10dBW) 100mW EIRP (effektív kisugárzott teljesítmény) maximált érték betartásával működnek.

A vevőberendezés telepítése, az összeköttetés kiépítése az Előfizető feladata. Mivel a bázisállomás kimenő teljesítménye korlátozott, a vétel lehetősége szemrevételezéssel ellenőrizhető az Előfizető részéről – amennyiben szemmel rálát a megadott bázisállomások valamelyikére, lehetséges a szolgáltatás igénybevétele.

Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Az éves rendelkezésre állás a bázisállomásokra vonatkozóan: 85 %.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező acces pointot a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg esedékes óvadék megfizetése mellett bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök Előfizető felróható magatartására visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, elvesztése esetén az öt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az öt ért kár összegét abba beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket hiánytalanul és sértetlenül, használatra alkalmas műszaki állapotban visszaszolgáltatja.

A szolgáltatási csomagok egyebekben azonosak a kábelmodemes Internet hozzáférési szolgáltatásnál írtakkal.

c) A LAN rendszer a Szolgáltató által a panelházak ellátására kifejlesztett ethernet alapú építőelemekből létesített informatikai hálózat.

A kábelt kizárólag azokon az épületeken lehet vezetni, ahol az ingatlan tulajdonosa ehhez a hozzájárulását adta.

A szolgáltatás díjai nem tartalmazzak semmilyen előfizetői végberendezést (hálózati kártya, stb.). A LAN szolgáltatás esetében a szolgáltatás átadási pontot az ethernet kábelre felszerelt UTP-telefon aljzat jelenti. A Szolgáltató a LAN ellátási módot kizárólag panel épületek ellátására fejlesztette ki, ezért elérése csakis nagyobb panel épületekkel rendelkező városok esetében lehetséges.

A Szolgáltató ellátási területén, panel épületben lakók kizárólag a már kábellel lefedett területeken igényelhetik a szolgáltatást. A Szolgáltató szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 90%

A Szolgáltató a LAN ellátási mód esetében szabványos ethernet csatlakozási felületet kínál fel. Előfizető jogosult bármilyen szabványos, kereskedelmi forgalomban kapható ethernet alapú végberendezés csatlakoztatására.

A szolgáltatás-hozzáférési ponton nyújtott adathálózati, adathálózati (Internet) szolgáltatás az előfizetői szerződésben rögzített sávszélességen belül- folyamatos.

Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető és a Szolgáltató között bérelt vonalú hálózat kiépítése szükséges. A Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőhöz rendel hozzá egy meghatározott sávszélességet, így annak megfelelő sebességét garantálni tudja az Előfizető számára.

A bérelt vonali előfizető a vonatkozó jogszabályokban előírt megfeleléség tanúsítással rendelkező routerrel vagy más eszközzel kapcsolódhat a hálózathoz. A hálózatba való csatlakozás a soros interfészeken keresztül történik.

Az előfizető hálózata az előfizető által biztosított (vagy a szolgáltatótól bérelt) hozzáférési vonalakkal csatlakozik a szolgáltatóhoz. Az ilyen vonalak G.703 / G.704, X.21, V35 vagy LAN típusú interfésszel végződhetnek. A hálózat bérelt áramkörökön keresztül érhető el. Az előfizető által bérelt áramkör, nem képezi a szolgáltatás részét. A bérelt áramköröket a szolgáltató más szerződés keretében biztosítja, melyet külön szerződés szabályoz.

Az előfizető felelőssége annak biztosítása, hogy minden olyan berendezést, amelyet a hálózatba bekapcsolnak, és amelyet nem a szolgáltató szállít, a megfelelő helyi hatóságokkal jóváhagyassa.

A szolgáltatáshoz szükséges routert vagy az Előfizető bocsátja rendelkezésre, vagy a Szolgáltató biztosítja azt. Amennyiben a routert az Előfizető bocsátja rendelkezésre, annak megfeleléségéért ő a felelős.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező routert a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egyidejűleg esedékes óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét

beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

Az előfizető kötelezettségei:

Az Előfizető felelőssége az előfizetői router megrendelése, beszerelése és fenntartása a saját költségén. Az előfizetői routernek fizikai, adatkapcsolati és hálózati szinten is alkalmasnak kell lennie a szolgáltató routeréhez való csatlakozásra: - G.703 / G.704, X.21, V35 vagy LAN.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére IP címtartományt rendelhet az előfizetőhöz. A szolgáltatás megszűnése után legfeljebb 1 hónap elteltével a szolgáltató az IP címtartományt visszavonja. A garantált sávszélesség a routerek közötti garantált átviteli sebességet jelenti kilobit/sec (kbps) mértékegységben.

Bérelt vonali szolgáltatás esetében nem lehetséges az ÁSZF-ben egyébként rögzített szolgáltatásszüneteltetés.

Minőségi paraméterek, rendelkezésre állás:

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A szolgáltatás (fizikai) átadási pontja a Szolgáltató műszaki központjában van. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a hatályos jogszabályoknak és kötelező szabványoknak, előírásoknak a figyelembe vételével biztosítja. Az éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 90 % .

A Szolgáltató nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy a bérelt vonali szolgáltatást, közösen más szolgáltató közreműködésével nyújtsa az előfizető részére.

A bérelt vonali szolgáltatás díjai: egyedi megállapodás szerint történik.

3.1.2.2. A Szolgáltató valamennyi díjcsomag vonatkozásában – a szolgáltatás osztott erőforrásokra épülése miatt – az elektronikus levelezés esetén 10 MB-os maximális levélméret kezelésére vállal kötelezettséget, amely levélméret magában foglalja az elektronikus levél teljes egészét a mellékleteivel és csatolmányaival együtt.

3.1.2.3. A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (pl.: csomagtartalom fölötti mennyiségű email-cím, több előfizetői végpont közötti „VPN” hálózat, tárhely bérlet, fix IP című csomagtartalom fölötti mennyiségű IP cím, domain bejegyzés, átjegyzés, karbantartás, regisztráció, értesítés SMS-ben, szervert Hoszt), amelyek csak valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehetők igénybe, önálló igénybevételekre nem kerülhet sor.

A domain bejegyzés, átjegyzés, karbantartás, regisztráció szolgáltatások nyújtását a Szolgáltató a szolgáltatási területén kívül, Magyarország teljes területén biztosíthatja.

3.1.2.3.1. A Szolgáltató az Előfizetők részére az alábbi kiegészítő szolgáltatások igénybe vételét biztosítja:

3.1.2.3.1.1. E-mail postafiók szolgáltatás

A Szolgáltató jogosult az általa biztosított, vagy az Előfizető által igényelt elsődleges és járulékos postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, ha azok használatát (az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel) az Előfizető legalább öt hónapig megszakítatlanul nem vette igénybe.

A Szolgáltató a nem használt e-mail postafiókokra küldött e-mailben előzetesen tájékoztatja az Előfizetőt az e-mail postafiókok felfüggesztésének lehetőségéről, ha az Előfizető a postafiók-szolgáltatást négy hónapig folyamatosan nem vette igénybe.

Ha az Előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követő további egy hónapos időtartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, úgy a Szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmaradása után jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni.

A Szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok megszüntetését mindaddig fenntarthatja, amíg az Előfizető nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató nem felel az Előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a tartalmának fentiek szerinti jogszerű törléséből eredőkárokért.

Az Előfizetőnek a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztése alatt tett nyilatkozata alapján a Szolgáltató a felfüggesztést mellőzi azzal, hogy a felfüggesztés alapjául szolgáló négy hónapos határidő a felfüggesztés mellőzését követően újból elkezdődik.

3.1.2.3.1.2. E-mailek központi vírusellenőrzése

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek.

Az e-mailek ellenőrzése nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez.

Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e ténnyről, értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzési szolgáltatását ingyenesen biztosítja az Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírus által okozott kártól. A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

3.1.2.3.1.3. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás az Előfizető által egyénre szabottan nem konfigurálható ún. „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza a szolgáltató előtt ismertté vált jelentősebb levélszemét küldők címét. A rendszer a listán szereplő minden levélszemetet, vagy levélszemét-gyanús üzenetet megjelöl. A kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése általában hatékony megoldást jelent, azonban a Szolgáltató nem vállal helytállási kötelezettséget azért, hogy a szolgáltatás 100%-ban pontosan működik és minden kéretlen levelet eltávolít.

A kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató –amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát az nem veszélyezteti– lehetővé teheti azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki-, illetve bekapcsolhassa.

3.1.2.3.1.4. Webtárhely

A webtárhelyen elhelyezett tartalomért –ide értve a tárhelyre feltöltött tartalommal okozott jogsérelemért, vagy az azzal összefüggésben felmerült vagyoni- és nem vagyoni károkat– az Előfizető tartozik felelőséggel.

Az Előfizető a webtárhely szolgáltatás igénybevételével kötelezettséget vállal annak biztosítására, hogy a tárhelyen elhelyezett tartalom nem sérti harmadik személyek személyiségi jogait, személyes adatait, szellemi alkotásokhoz fűződő jogait és egyéb módon sem ütközik jogszabályba.

A Szolgáltató külön nem ellenőrzi a tárhelyen elhelyezett fájlok tartalmát. Ha a Szolgáltató a jogaiban sérelmet szenvedett személy értesítése, vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozata alapján a tárhelyen elhelyezett tartalommal kapcsolatos jogellenes magatartásról szerez tudomást, a kifogásolt tartalmat haladéktalanul eltávolítja a tárhelyről. A Szolgáltató a kifogásolt tartalom eltávolításakor az értesítésben kifogásolt, vagy a bíróság/hatóság határozatában megjelölt magatartás jogellenességét nem vizsgálja.

Amennyiben a Szolgáltató jogellenes magatartásról szóló értesítés alapján távolítja el a tárhelyről a kifogásolt tartalmat, a Szolgáltató az eltávolítást követő három napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján járt el.

Az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatásának átvételét követő 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratba-, vagy közokiratba foglalt kifogással élhet a Szolgáltatónál a tartalom törlésével szemben. A kifogásnak az Előfizetőt és az eltávolított tartalmat, azonosító adatokat, valamint az arra vonatkozó indokolt nyilatkozatot kell tartalmaznia, hogy az eltávolított tartalom az Előfizető szerint miért nem sérti a jogosultnak az értesítésben megjelölt jogát. Amennyiben a tartalom eltávolítása nem bírósági/hatósági határozaton alapul, a Szolgáltató az Előfizető kifogásának átvételét követően újra elérhetővé teszi a kifogásolt tartalmat.

A Szolgáltató nem felel az olyan károkért, amelyek az Előfizetőt a jogosult értesítésében kifogásolt vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozatában foglalt tartalomnak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelő eltávolítása miatt érik.

3.1.2.3.1.5. WiFi opció

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Előfizető saját ingatlanának területén, a kábelmodembe integrált vezeték nélküli router hatótávolságán belül, bárhol csatlakozhasson a világhálóra, akár több eszközzel (számítógép, tablet, telefon) egyidejűleg.

A szolgáltatás teljesítéséhez a Szolgáltató tulajdonát képező integrált vezeték nélküli routerrel ellátott modem szükséges, valamint az Előfizető részéről feltétel a vezeték nélküli hálózathoz kapcsolódni képes eszköz megléte. A vezeték nélküli hálózathoz csatlakoztatott eszközök az Előfizető által igénybe vett szolgáltatási csomag megadott maximális sáv szélességén osztoznak meg egymás között, így a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét kizárólag a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

A vezeték nélküli átviteli sebességet lényegesen befolyásolhatják az átadási pont környezetben található más vezeték nélküli (WiFi) eszközök zavaró hatásai, illetve a telepítés helyeül szolgáló épület egyedi fizikai adottságai. Ezen hatások miatti esetleges átviteli sebesség csökkenés a Szolgáltatótól független tulajdonság.

A WiFi opcióhoz biztosított integrált vezeték nélküli routerrel ellátott modem alap beállításaként 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet használ (NAT üzemmód) mind vezetékes, mind vezeték nélküli üzemmódban. A Szolgáltató kizárja felelősségét a rosszul beállított vezeték nélküli hálózat miatt az Előfizetőt ért közvetlen, vagy közvetett károkért és az elmaradt haszonért

3.1.2.4. A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést –a végberendezés kivételével– a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési eszközt a **4. sz. melléklet** szerinti egyszer teljesítendő óvadék és a **4. sz. melléklet** szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az Előfizető részére használatba adja. A Szolgáltató a hírközlési eszközhöz használati utasítást is rendelkezésre bocsát.

A kihelyezett hírközlési eszköz energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az Előfizető költségére és kockázatára esik.

A kihelyezett hírközlési eszköz meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díjának megfizetési kötelezettsége terheli.

Amennyiben a kihelyezett hírközlési eszköz az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel a berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), amely után az Előfizetőt kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az **4. sz. melléklet** szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában levő csereeszköz elveszése, megsemmisülése, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételéhez a hírközlési eszköz aktiválása szükséges. A hírközlési eszköz aktiválásáért az Előfizető aktiválási díjat köteles fizetni. Az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól az eszköz hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezését is egyszeri díjazás ellenében, amely esetben az Előfizető kiszállási díj megfizetésére is köteles.

3.1.2.5. Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vételére, úgy a Szolgáltató ezen körülményért nem tartozik felelősséggel. A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltató hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használtára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

Az ÁSZF tárgyat képező szolgáltatás vonatkozásában a segélyhívó szolgáltatás nem értelmezhető, a szerződés szerinti szolgáltatás útján ez nem érhető el.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 25. 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.

Az előfizetői hozzáférési pont helye a Felhasználó által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli az a hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Internet-szolgáltatás esetén Szolgáltató által biztosított modem esetén a szolgáltatás átadási pont a modem acces point Internet kimeneti pontján értendő. Műsorterjesztés esetén a szolgáltatás átadási pont helye az interfész kimeneti pontja, analóg szolgáltatás esetén a szolgáltatói hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

4.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **3. sz. mellékletben** meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton.

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja megtartani, úgy az Előfizető a 13./2011.(XII.27.) NMHH és 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet alapján kötbérre, mint minimál-kárártalányra jogosult.

4.1.3. A minőségi célértékek értelmezését szintén a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen és indokolt esetben jogosult az általa vállalt minőségi célérték paramétereitől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel bíró szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a **3. sz. melléklet**ben. Ezen szolgáltatások vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető alapos okkal csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató folyamatosan ellenőrzi az alábbiak szerint:

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel és méréssel gerinchálózatban meglévő mérőpontokon keresztül
- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonként, szűrőpróba-szerű méréssel, illetve
- c) az Előfizető minőségre vonatkozó panaszja esetén az Előfizető hozzáférési pontján a panaszt jellegétől függő objektív módon, méréssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményét a Szolgáltató írásban dokumentálja.

4.1.6. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani, helyreállítani.

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és megismételt vizsgálatot igényel, úgy a Szolgáltató jogosult azt a hatósággal együtt közösen elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségét a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani, vele szemben érvényesíteni.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.

Az ÁSZF tárgyát képező műsorterjesztési szolgáltatás vonatkozásában a címben szereplő szabályozás nem értelmezhető.

Az internetszolgáltatásra vonatkozóan az alábbi szabványok az irányadók:

- ETSI ES 202 057-1
- ETSI EG 202 057-1 V1.3.1 (2008-07)

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

4.3.1. Amennyiben 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, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői hozzáférés minőségi-, vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítése mellett.

A Szolgáltató a 4.4.6. pont szerint kibocsátott, az Előfizető jogellenes magatartása tekintetében eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt felmondhatja.

4.3.2. Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő, vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról és a védelem érdekében a Felhasználók által megtehető intézkedésekről, továbbá azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díjazás nem érvényesíthető a Felhasználókkal szemben.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldi típusengedéllyel, vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat:

a) műsorterjesztés esetén:

- analóg és/vagy digitális tv vevőkészüléket,
- analóg rádió vevőkészüléket,
- kép- és hangrögzítő készüléket (videomagnó)

b) internet-szolgáltatás esetén legalább 486-os asztali, vagy más számítógépet (pl. laptop), illetőleg azokkal egyenértékű berendezést.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem csatlakoztathat, vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények), vagy a hálózat zavartalan működését és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az előfizetői helyiségekben lévő csatlakozó szerelvény (IEC típusú rádiófrekvenciás csatlakozó) és a hálózathoz csatlakoztatott (Előfizető tulajdonában lévő) végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása az Előfizetőt terheli.

Műsorterjesztés esetén a digitális szolgáltatáshoz a Szolgáltató által biztosított set-top-box kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket a Felhasználónak kell biztosítania, beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát, valamint a set-top-boxhoz való csatlakozásra alkalmas csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezést.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

4.4.2. A hálózat előfizetői hozzáférési pont utáni szakaszáért és az Előfizető által a hálózathoz csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető köteles azt megtéríteni.

4.4.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának, vagy az Előfizető végberendezésének beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. A végberendezési hiba elhárítása, vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, amelynek költsége (külön megállapodás szerint) az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hiányára, hibájára, vagy alkalmatlanságára hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.4. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a végberendezés behangolása –a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által elvégzett első díjmentes behangolás kivételével– az Előfizető költségére és kockázatára esik. A hálózatra történő csatlakozást követő további behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti külön kiszállási és behangolási díj ellenében végezheti el.

Internet-szolgáltatás esetén bekötéskor a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti installálási díj ellenében végzi el a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges –az Előfizető részéről rendelkezésre bocsátott, vagy ingyenesen hozzáférhető– szoftverek előfizetői számítógépére történő telepítését és a számítógép beállításait.

A számítógép konfigurálása az Előfizető feladata, az ő költségére és kockázatára esik. A bekötéskor a Szolgáltató díjmentesen elvégzi az előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez a feladat az előfizetői oldal hiányossága miatt a bekötéskor műszakilag nem lehetséges, úgy a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes feladat-teljesítési kötelezettség.

A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és konfigurálási díj érvényesítése mellett végzi el.

4.4.5. Az Előfizető végberendezésének hibájára, vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **2. sz. melléklet-ben** megjelölt illetékes hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt bejelenti és a megismételt vizsgálatot kér, úgy a Szolgáltató jogosult a vizsgálatot a hatósággal közösen azt elvégezni.

Ha a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.4.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket az Előfizető előzetes kiértékelése mellett ellenőrizni. Ha az ellenőrzése során a hálózat működését befolyásoló hiányosságokat tapasztal az Előfizetőt írásban felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, illetve a nem megfelelő végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

4.4.7. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén:

A digitális programcsomagok vételéhez biztosított set top box csatlakoztatása RCA audio/video (analóg), vagy HDMI csatlakozással történhet meg.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis major), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) műsorterjesztési szolgáltatás esetén a Médiatanács határozata alapján,
- f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres, vagy rendkívüli) miatt –amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre– átmenetileg szünetelhet.

A szüneteltetés naptári hónaponként az 1 (egy) napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató annak megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban köteles az Előfizetőnek értesítés küldeni.

A szolgáltatás rendszeres karbantartása miatti szüneteltetés időtartama, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, amely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg.

Rendszeres karbantartás: a szolgáltató által időszakonként visszatérően elvégzett és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban teljesített olyan munkafeladat, amelynek célja a szolgáltatás ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékeinek fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának megőrzése, vagy fejlesztése. Rendkívüli karbantartás: a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

Az ÁSZF-ben megjelölt fenti időponttól és időtartamtól eltérő (módosított) rendszeres karbantartásról a Szolgáltatónak a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban az Előfizetőt értesítenie kell.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján –a rendszeres karbantartás esetét kivéve– 48 órát elérő időtartamban szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

Ha a szünetelés időtartama egy naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az Előfizetőnek az adott hónapra eső teljes előfizetési díjat.

5.1.3. A Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, a már esedékessé vált előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kezdő időpontja előtt kérheti a **4. sz. melléklet**ben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

A szüneteltetés tartama az Előfizető által kért visszakapcsolási időpontig, legfeljebb 6 hónapig, vagy –ha ezen körülmények korábban következnek be– a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kezdeményezésekor, vagy előre meg nem határozott tartamú szünetelés esetén az elvárt visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal korábban írásban kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és a szüneteltetett díjsomagtól függő összegű csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

A szolgáltató a visszakapcsolásért -ha ahhoz helyszíni intézkedés nem szükséges- külön díjat nem számíthat fel. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, úgy a szolgáltató egyszeri díjat számíthat fel a **4. sz. melléklet**ben foglaltak szerint.

A szüneteltetés utáni visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és a szüneteltetett díjsomagtól függő összegű csökkentett előfizetési díj folyamatos megfizetése és ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, úgy a visszakapcsolásért fizetendő díj teljesítése.

A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően köteles legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történt szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás időtartamába beleszámít.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató a határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét fél tevékenységén és magatartásán kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja felé, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható szakmai műveletet és cselekményt megtett.

Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő, vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást (a szolgáltató magatartásán kívülálló ok miatt) megtiltó, vagy szüneteltetését elrendelő jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató az akadály elhárításával kapcsolatos fenti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

5.1.5. Az 5.1.1. d) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai az irányadóak.

5.1.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolási és csődeljárás, vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény közzétételétől kezdődően szüneteltetni, amíg az Előfizető

nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.7. Szolgáltatáscsomag esetén a felek megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés a csomagon belül kizárólag az Előfizető által megjelölt egyes szolgáltatásokra terjedjen ki.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítése mellett a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat), vagy az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és a szolgáltatás minőségét az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével, vagy az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését más, a fentiekben nem részletezett módon (extrém használat).

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 díjfizetésre vonatkozó, a díj esedékessé válását követő 8 napon belül részére megküldött fizetési felszólításban megjelölt és általa további 15 nap teljesítési póthatáridőn belül sem rendezett lejárt díjtartozása van és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,

e) a Szolgáltató tudomására jutott/hozott, vagy a rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése-, vagy a szolgáltatás igénybevétele során a Szolgáltatót lényeges körülmény (pl.: a személyes adatok) tekintetében megtévesztette,

f) műsorterjesztés esetén az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

Az a)-c) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás időpontját megelőzően legalább 3 naptári nappal korábban köteles értesíteni az Előfizetőt arról, hogy a korlátozásra milyen okból és mely időponttól kezdődően kerülhet esetében sor.

Az d)-f) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítése mellett kerülhet sor.

A Szolgáltató köteles felhívni az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más további-, az adott internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

5.2.1.1. Az internetszolgáltatásra vonatkozóan az 5.2.1.a) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató elfogadja és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen.

A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen **ÁSZF 5. számú mellékletét** képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi az ÁSZF 5. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, úgy a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész (WEB tárhely; e-mail szolgáltatás) használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelentheti.

Amennyiben az Előfizető az ÁSZF-ben, vagy az 5. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el (ideértve azt az esetet is, amikor nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a tiltott tevékenységet) a Szolgáltató a tudomás szerzését követően azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására, illetőleg a tevékenység abbahagyására, attól való jövőbeni tartózkodásra a jogkövetkezmények feltüntetésével.

Az ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított modem felhasználásával, vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét (pl: modem elregisztrálás).

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót a jogsértő információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét,
- d) ha a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselő ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató –a jogosult jogát sértő információt közzé tevő Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett– köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés korlátozása-, vagy az információ eltávolítása felől és fel kell tüntetnie, hogy az eltávolítás a jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglaltan a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.

A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;
- b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az információ álláspontja szerint miért nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételekor a Szolgáltató köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett Előfizető a jogsértését elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés korlátozását, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre és az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül sem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a Szolgáltató felhívása ellenére a tiltott magatartás megismétlődik, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

5.2.2. A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele, vagy az ezekkel való visszaélés minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a 200 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása és a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik.

Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel és felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét az 5. számú mellékletben foglaltak szerint jogosult korlátozni.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása ellenére sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételen meghaladja a 200 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

5.2.3. Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az 5.2.1.c) pontban meghatározott feltételek az Előfizető által –a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint– a választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

5.2.4. Ha az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe (az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve) a korlátozás csak az előfizető szerződésszegéssel érintett szolgáltatására terjedhet ki.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét és
- b) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatás helyett

- a legkevesebb csatornát tartalmazó díjcsomag vételét biztosítja

Internet-szolgáltatás esetén a Szolgáltató köteles biztosítani olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának időtartama alatt kizárólag az általa nyújtott korlátozott szolgáltatással arányos és a **4. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számít fel.

5.2.5. Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pontban írtak szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének ismételt biztosításáért a **4. sz. mellékletben** feltüntetett díjat számíthatja fel.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató -az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában- a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztése

5.3.1. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, ha a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint (díjtartozás miatt) nem mondja fel az előfizetői szerződést, úgy a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti.

A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel.

Ha a szolgáltatás felfüggesztésének oka az Előfizető részéről továbbra is fennmarad, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára szólóan, 15 nap felmondási időköz megtartása mellett az előfizetői szerződést felmondhatja.

5.3.2. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése, vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény -így különösen a személyes adatok tekintetében- megtevesztette.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

6.1.1.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül, vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon, vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen, vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni kell, illetve fel kell tüntetni az Előfizető nevét, címét és ügyfélezonosító számát (szerződésszámát).

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét a Szolgáltató az **1. sz. melléklet**ben megjelölt időtartamon belül biztosítja.

6.1.1.2. Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételei lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében felmerült okból keletkezett,
- b) műsorterjesztés esetén a Szolgáltató a megszűnő, vagy a rossz műszaki minőségű műsort más műsorral helyettesíti,
- c) műsorterjesztés esetén a műsorszolgáltató által nyújtott jel nem megfelelő minőségű,
- d) a Szolgáltató által biztosított internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” csak várakozással vehető igénybe, azonban a szolgáltatás a vállalt célértéken belül működik,
- e) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,

f) az Előfizető az **ÁSZF 3. sz. mellékletében** vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás, vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül előterjesztettnek és a határidők számítása szempontjából hatályosnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

6.1.1.3. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül

- a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja, vagy
- b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében előállott okból merült fel.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.6.4.a)-c) pontokban meghatározott módon tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

6.1.1.4. Nem minősül valós hibának az a körülmény, ha az Előfizetővel szemben jogszerűen a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül köteles értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel, vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.1.5. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához az előfizetői hozzáférési ponton, vagy azt is érintően további helyszíni vizsgálat szükséges, úgy a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával és de.: 8 és du.: 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve hiba kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.1.3. pontban meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzése kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.1.3. pontban meghatározott határidőbe.

A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a 6.1.1.3.a) pontban meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató 6.1.1.3.a) pontban meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő javítási, kiszállási stb. költséget sem háríthatja át az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

6.1.1.6. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a 6.1.1.5. pont szerinti egyeztetés során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb

időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló 6.1.1.3. pont szerinti határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.3. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.7. Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát alapos okkal ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől-, annak elmaradása esetén pedig a hibaelhárítás tényleges megtörténtének időpontjától számított 72 órán belül.

Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén pedig a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.2.1. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel, vagy egyéb elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

6.1.2.2. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket 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, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A fenti értesítési kötelezettségének a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.2.3. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott, vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

6.1.2.4. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

6.1.2.5. Az Előfizető a hibaelhárítás során annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során a helyiségekbe történő szükséges belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségeibe be kell jutnia.

6.1.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörében felmerült okból (a csatlakoztatott végberendezés, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban ha a tevékenységi köre és a kapacitása azt lehetővé teszi, úgy egyedi megállapodás alapján és külön díjazás mellett azt elvégezheti.

6.1.2.7. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként megállapított és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat és költséget (az alábbiakban meghatározott esetkörök kivételével) nem számíthat fel, az Előfizető helyiségeibe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörében felmerült okból következett be,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást a kijelölt időpontban nem biztosította és a javítás miatt a Szolgáltatónak ismételten meg kell jelennie,
- c) az Előfizető téves, megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

6.1.2.8. Amennyiben az Előfizető azt kifejezetten kéri és a Szolgáltató a saját kapacitásához mérten azt teljesíteni tudja, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdheti a helyszíni hibaelhárítást, amely esetben a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díjat számíthat fel.

6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben

- a) a 6.1.1.3. és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba tényleges elhárításáig terjedő időszakokra.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető felróható módon nem-, vagy utólag, a hiba Szolgáltató részéről történt elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.7. a)-d) pontjai szerinti esetben.

6.1.2.10. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási, vagy karbantartási munkálatokat önmaga elvégezni, vagy azt a Szolgáltatón kívül álló más személlyel végeztetni.

Amennyiben a hiba behatárolása, vagy elhárítása során megállapításra kerül, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, illetve hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani, vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás meghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére teljeskörűen megtéríteni.

6.2. Az előfizetői jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a saját felróható magatartása esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben egy hasonló szolgáltatást teljesítő szakszektől általában elvárható.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség keretében az Előfizető kötelezettsége a Szolgáltató haladéktalanul értesítése arról, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben, vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségének késedelmesen-, vagy egyáltalán nem tett eleget.

6.2.2. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének időpontjától kell számítani.

6.2.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:

6.2.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást pedig az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

6.2.4.2. Az Előfizető a díjreklamációjának elintézésével kapcsolatos panasza, a kötbérigény elintézésével kapcsolatos panasza, a kártérítési igény elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája, vagy vitás helyzet esetén jogosult a **2. sz. mellékletben** felsorolt illetékes szervezetek és/vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni jogvitája, vagy vitás helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek és/vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek, vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.4. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos kérelmet, vagy bejelentést a hírközlési hatóság kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 (hat) hónap jogvesztő határidőn belül lehet előterjeszteni.

Amennyiben a kérelmező a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem/bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a fenti határidő a tudomásszerzéstől, illetőleg az akadály megszűnésével veszi kezdetét.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető (abszolút jogvesztő határidő).

6.2.4.5. Az előfizetői jogviszonyból származó esetleges jogviták elbírálására a felek kikötik a **2. sz. mellékletben** feltüntetett bíróságok kizárólagos illetékességét azzal, hogy az Előfizetőt a Szolgáltatóval szemben terhelő fizetési kötelezettségekre vonatkozó jogvita esetén az általános hatáskörű és illetékességű bíróság jár el.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- b) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,
- c) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
- d) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után,
- e) az ÁSZF 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pontjaiban foglalt esetekben,
- f) az ÁSZF 9.15.5. pontjában foglalt és hálózat-függetlenítésre vonatkozó szolgáltatói kötelezettség késedelmes, vagy nem teljesítése esetén.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.6. Az Előfizetőt a 6.2.5. pont szerint megillető és a NMHH elnöki rendelet alapján meghatározott kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig terjedő időre illeti meg.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított további 30 (harminc) naptári napon belül -az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt- köteles eleget tenni.

A Szolgáltató a kötbér összegének meghatározására vonatkozó tájékoztatást olyan módon köteles az Előfizetővel ismertetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti kötbérre vonatkozó előfizetői igény külön bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének akként tesz eleget, hogy

- a) a kötbért az Előfizető számla-egyenlegében egyösszegben jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetén a kötbért, vagy annak a még meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben kifizeti.

6.3. Az előfizetői panaszok kezelésének folyamata (a díjreklamáció és a kárigények intézése)

6.3.1. Az ÁSZF vonatkozásában előfizetői panasz: az előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető részéről tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem, vagy egyéb érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül (a külön pontban részletezett) hibabejelentésnek.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat, valamint a bejelentések és panaszok alapján megtett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti és az adatkezelési szabályok megtartásával az **5. sz. mellékletben** megjelölt időtartamig megőrzi.

6.3.2. A 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 és 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 személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal együtt megküldeni.

A telefonon, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és –telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével- az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatni.

A Szolgáltató az írásbeli panasz esetén az alábbiak szerint köteles eljárni:

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató -ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik- 30 (harminc) napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt pedig kizárólag törvény állapíthat meg.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatni.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató köteles megindokolni. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról is, hogy további jogorvoslatért mely hatósághoz, vagy a békéltető testülethez fordulhat és mennyi az eljárás kezdeményezésére nyitvaálló határidő. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét is. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a szolgáltató-vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárását.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) az eredetileg nyitvaálló 30 nap eljárási határidő nem elegendő, a Szolgáltató a 30 nap ügyintézési határidőn belül köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a panasz kivizsgálása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által a fentiek szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, úgy a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít bele az ügyintézési határidőbe.

Ha a panasz kivizsgálásának időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban a panasz kivizsgálása az előre meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül álló okból alkalmatlannak minősült időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott újabb alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít bele az ügyintézési határidőbe.

Ha a helyszíni vizsgálat az Előfizető érdekkörében felmerült okból meghiúsul, úgy az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A Szolgáltatóhoz az ügyfélszolgálatán keresztül beérkezett panaszok esetén a Szolgáltató minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni és azt az Előfizető részére a panasz beérkezését követő 15 (tizenöt) napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb további tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt a válaszadási határidő letelte előtt írásban tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

6.3.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

A Szolgáltató jogosult a 6.3.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként pedig a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és a díj befizetésének napjától járó késedelmi kamatát 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 azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és a számlázási rendszere zárt, továbbá hogy a díj számlázása és megállapítása (jogcíme és mértéke) helyes volt.

6.3.4. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a fenti adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles az arra jogosult Előfizetőnek díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az **ÁSZF 4. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel. Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy más tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás, vagy adathordozó költségét is.

6.3.5. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogszerűségét szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, amely esetben az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége is terheli.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók bejelentéseinek elintézésére, a panaszaik kivizsgálására és orvoslására, továbbá tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja, valamint az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként –a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl– összesen munkanapon 30 nap is zárva tarthat, amely napokon kizárólag a telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el.

Az ügyfélszolgálat a zárva tartásáról naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint az internetes honlapján.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású telefonos hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató –a műszaki feltételek megléte esetén– a saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

6.4.2.1. Egyéni Előfizető esetén a Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Egyéni Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint köteles rögzíteni és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a Szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon –a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni– a bejelentés időpontjától számított 2 évig kell megőriznie.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. pontban megjelölt és a panaszfelvételi jegyzőkönyvhöz szükséges tartalmi elemeket -ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét-, külön jegyzőkönyv felvétele az Előfizető hozzájárulása esetén mellőzhető.

A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni, illetőleg az Előfizető kérésére díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor köteles tájékoztatni.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által lebonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételek visszahallgatását az Előfizető kérésre az ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, amely eljárás a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvétel másolatának kiadását az Előfizető részére ingyenesen kell biztosítani.

6.4.2.2. Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet a bejelentés időpontjától számított 1 (egy) évig visszakereshető módon megőriz.

Az Üzleti előfizető erre irányuló kérésére, a kérelemről történt tudomásszerzésétől számított 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató a hangfelvétel visszahallgatását az ügyfélszolgálati helyiségében köteles biztosítani az Üzleti előfizető részére.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az Üzleti előfizető kérésére 30 napon belül köteles rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

A Szolgáltató a visszahallgatást és a hangfelvétel másolatot az Üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen köteles biztosítani.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatban beérkezett előfizetői panasz másolatát, valamint az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az Üzleti előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani.

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó, illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, egyéb bejelentéssel és panasszal élhet.

6.4.4. A Szolgáltató által felvállalt ügyfélszolgálati kiszolgálási idő az ügyfelek igényének kielégítéséhez szükséges folyamat időigényéhez igazodik, valamint függ az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától, az ügyfélszolgálat leterheltségétől is. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az ügyintézéshez szükséges időintervallum ésszerű keretek között minimalizálásra kerüljön a munkatársak felkészült ügyintézése és egyszerűen értelmezhető válaszadása útján.

6.4.5. Az Előfizető nyilatkozatainak, valamint a Szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásának és közzétételeinek megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére, vagy központi-, illetve az illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton levélben, telefaxon, elektronikus levélben, vagy személyesen írásban benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban, stb.) jogosult felmondani, amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2. Ha jogszabály, hírközlési hatóság, vagy az ÁSZF valamely tájékoztatás Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató az alábbi módon tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- b) az abban foglaltakról a hangszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat esetén szóbeli tájékoztatást ad.

6.4.5.3. Ha az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a Szolgáltató az értesítési kötelezettségének választása szerint –az e pontban foglaltakra figyelemmel- a következő módon tehet eleget:

- a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
- b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó más módon;

c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos, vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság, vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közleménnyel, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

6.4.5.4. A 6.4.5.3. a)-c) pontban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,
- b) az elektronikus dokumentumban, vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt, vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A 6.4.5.3. d) pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag az Eht. 136. § (1) bekezdése szerint, az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó értesítés esetén alkalmazhatja.

6.4.5.5. A 6.4.5.3. a) pontja alapján a tartós adathordozón történő értesítést a Szolgáltató részéről megküldöttnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az Előfizető számára hozzáférhetővé váljon. A tartós adathordozó elérhetővé tételéről az elérési út megjelölésével a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

6.4.5.6. Az Előfizető jogainak gyakorlására nyitvaálló határidőket a legkésőbbi időpontú értesítés kibocsátásától kell számítani.

6.4.5.7. Ha az Előfizető kifejezetten kéri, úgy a Szolgáltató a számláját elektronikus levélben, vagy postai út helyett elektronikus számla bemutatási rendszer útján küldi meg az Előfizető részére. A Szolgáltató az elektronikus levélben, vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren megküldött számla esetében az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

6.4.5.8. A Szolgáltató az előfizetői szerződés időtartama alatt köteles biztosítani az Előfizető számára az elektronikus tárhelyen tárolt információkhoz való hozzáférést. Ha az előfizetői szerződéssel kapcsolatos információk is az elektronikus tárhelyen érhetőek el, az előfizetői szerződés megszűnését követő további egy évig a Szolgáltatónak biztosítania kell az Előfizető részére az elektronikus tárhelyhez való hozzáférést.

6.4.5.9. Az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles a Végfelhasználók részére alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást biztosítani, ha ilyen díjakat is alkalmaz, továbbá köteles legalább évente tájékoztatni a Végfelhasználókat a legkedvezőbb díjszabásról.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást a Végfelhasználó kérésére a telefonos és/vagy személyes ügyfélszolgálatán, valamint a Végfelhasználó elektronikus úton történő megkeresésére elektronikus úton biztosítja. A tanácsadás a Végfelhasználó igénye esetén kiterjed a saját fogyasztási szokásain alapuló, az addig igénybe vett szolgáltatás paramétereire is összességében leginkább hasonló, kedvezőbb árú szolgáltatáscsomagok ismertetésére is.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában a tudakozó működtetése nem értelmezhető.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez, hatóságokhoz és egyéb szervezetekhez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, a békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, az elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb adat) feltüntetése

6.6.1. A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétett módon, az internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy:

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek mellett teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes szervezeteknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat az ÁSZF **2. sz. melléklete**, a b) pont szerinti tájékoztatást pedig a 6.3. pont tartalmazza.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér, kompenzáció

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében a díjsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, szolgáltatások díjai; az egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj; a szolgáltatóváltással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak; a különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények; díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is:

7.1.1. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a **4./a) sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak különösen: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj.

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat köteles fizetni.

A **4./b) sz. melléklet** tartalmazza az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

A Szolgáltató a naprakész díjszabásának elérhetőségét az elektronikus honlapján biztosítja.

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében -a visszaélések elkerülése érdekében, valamint a szándékolatlan forgalmazásból eredő nagy összegű díjak felhalmozódásának megelőzése érdekében- az igénybevétel korlátjaként összeghatárt vagy adatmennyiséget határozhat meg a

4./a) sz. mellékletben, amely korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

A pénzügyi, vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire.

A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit is.

Amennyiben a 4./a) sz. melléklet szerinti díj alapját képező szerződés az internet-hozzáférési szolgáltatáson kívül más szolgáltatást is tartalmaz, úgy a 4./a) sz. mellékletben külön kerül feltüntetésre az internet-hozzáférési szolgáltatás díja, valamint az egyéb szolgáltatások díjai. A rendszeres és eseti díjak, valamint költségtérítések fogalmát az **ÁSZF 4./c) sz. melléklet** tartalmazza.

7.1.2. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési-, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre-, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmazhatnak.

7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 10. napjáig,
- b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap végéig,
- c) naptári féléves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig,
- d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig esedékes.

A szerződéskötéskor előterjesztett, a díjfizetés gyakoriságára vonatkozó nyilatkozatát az Előfizető az általa igényelt módosított díjfizetési gyakoriságú időszak kezdetét megelőző hónap 01. napjáig bármikor módosíthatja.

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról –az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelően– a papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton, vagy saját kézbesítő útján illetőleg az Előfizető erre vonatkozó igénye esetén a 7.1.12. pont szerint e-számlát elektronikus úton bocsát ki az Előfizető részére amely számla összegét az Előfizető az azon feltüntetett fizetési határidőn belül köteles hiánytalanul kiegyenlíteni.

Átutalással történő számla rendezés esetén az átutalás megjegyzés rovatában az Előfizetőnek a teljesített összeg általa elvárt megfelelő könyvelése érdekében célszerű feltüntetnie az általa kiegyenlített számla sorszámát és az előfizető-azonosító adatot is. A fizetett számla azonosításának hiányában a Szolgáltató a befizetett összeget az Előfizető már fennálló legrégebbi lejárt tartozásának rendezésére fordítja költség, kamat és tőketartozás sorrendben történő elszámolással, jóváírással (lásd. még: 7.1.9. pont).

A Szolgáltató által a számlában megjelölt fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizetője kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet csatolni (továbbiakban: hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat tartalmazó és -ha azt a szolgáltatás jellege lehetővé teszi- a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást, amely elektronikus számla esetén díjmentes.

A fentiek szerinti számla-mellékletet a Szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben azt az Előfizető kéri.

Az olyan internet-hozzáférés szolgáltatást is tartalmazó szolgáltatáscsomag esetén -ideértve azt is, ha a szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatás keretében értékesíti- amelyben az internet-hozzáférés szolgáltatás díja a forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott a Szolgáltató a számlán és a hívásrésztelezőben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját -ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is- a számlában foglalt egyéb szolgáltatások díjától elkülönítetten is köteles feltüntetni.

A Szolgáltató a számláját fő szabály szerint postai úton küldi meg az Előfizető részére. Ha az Előfizető ahhoz hozzájárul, úgy a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben, vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. Az elektronikus levélben megküldött, de papíralapú formátumban előállított számla nem minősül elektronikus számlának.

Ha az Előfizető a számlát az általa igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelően az adott számlázási időszakra és 7.1.3 pont szerint irányadó időpontot követő további 15 napon belül nem kapja meg, úgy ezt a körülményt köteles a Szolgáltató ügyfélszolgálatának haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. A fenti okból kiállított számlamásolatért a Szolgáltató külön díjat nem érvényesíthet.

Ha a fizetési határnap (a számla esedékessége) munkaszüneti-, szabad- és/vagy ünnepnapra esik, úgy a fizetési határidő záró napját a következő munkanap jelenti.

A Szolgáltató a fel nem számított-, vagy általa tévedésből be nem szedett, de jogszerűen fennálló egyszeri és rendszeres díjat, vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra követelésére vonatkozó elévülési időt megszakítja.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy az eltérő teljesítési idejű számlák megőrzése az Előfizető terhére esik és a Szolgáltató számlamásolatot, vagy csekkmásolatot csak a 4. sz. mellékletben meghatározott összegű adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki az Előfizető részére.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel megkötött külön megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.5. A számla kiegyenlítése az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított bármely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, az ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén a befizetéseiről tájékoztatja.

7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzügyi teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják).

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig késedelmi kamatfizetési kötelezettség is terheli.

Az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató az esedékes fizetési kötelezettség fizetési határidejét követő naptól számított 8 nap után bocsát ki első alkalommal fizetési felszólítást az Előfizető felé.

7.1.7. A Szolgáltató az Előfizető felé tévesen felszámított és beszédett díjakat késedelmi kamattal növelt mértékben köteles az Előfizető részére haladéktalanul visszafizetni.

A Szolgáltató az 5.1.4. pont szerinti díjcsökkentés (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti módon teljesíti az Előfizető részére.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, záró napja pedig az összeg visszafizetésének napja.

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke (az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt) a késedelem időpontjában hatályos Ptk. 6:48.§-ában meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szemben fennálló lejárt és egynemű követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:46. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A jelen pont szerinti elszámolási és egyben beszámítási sorrendet követően fennálló túlfizetést, vagy az Előfizető döntésén alapuló előrefizetést a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámához rendeltén nyilvántartja az Előfizető folyószámláján. A Szolgáltató az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okból fennálló előre-fizetés, vagy túlfizetés után nem köteles kamatot fizetni az Előfizető részére.

Amennyiben az Előfizető nem teljesíti az arra nyitvaálló határidőm belül a Szolgáltatóval szemben jogszerűen fennálló fizetési kötelezettségét, úgy a követeléskezeléssel és a követelés érvényesítésével kapcsolatos valamennyi járulékos költség (így különösen: követeléskezelés költsége, illetékek, végrehajtási díjak, munkadíjak stb.) az Előfizetőt terhelik.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,

a./ a szerződés felmondása helyett, továbbá a díjhátralék biztosítékaként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, amely miatt a Szolgáltató egyébként jogosult lenne az előfizetői szerződés felmondására, vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására,

b./ Üzleti előfizetők esetén pedig a felszámolási-, csőd-, vagy végelszámolási eljárás elrendelése esetén az 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosítékok fajtái:

- a) ingóság, vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik,
- b) pénzbeli óvadék-letét.

A Vagyoni Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményeinek alapján az arányosság figyelembevételével határozza meg azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának összegét.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül két esetben felmondásra, vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni, amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével.

Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból közvetlenül kielégíteni. Az Előfizető a szerződés fennállásának időtartama alatt az óvadék összegét köteles a Szolgáltatónál folyamatosan letétbe helyezni. Ha az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén az igényét érvényesíti, úgy az Előfizető köteles az óvadék összegét a jogszerűen levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő további tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadék fennálló tartozásokkal csökkentett visszamaradó összegét kamatmentesen, egy összegben köteles visszafizetni az Előfizető részére átutalás útján az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából történő közvetlen készpénz-kifizetéssel, vagy választása szerint postai úton.

7.1.11. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök rendeltetés-szerű használatával együtt járó amortizációs értékcsökkenés) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

- a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában és emiatt az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől, vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megszűnik,
- b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben (Előfizető részéről megvalósított szerződésszegés és az Előfizető terhére fennálló lejárt díjtartozás).

7.1.11. Az elektronikus számlázás

7.1.12.1. A Szolgáltató az Előfizető igénye esetén elektronikus úton bocsátja ki a számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanágát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés, vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor, továbbá a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazokat az adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

7.1.12.2. Az elektronikus számla igényelhető:

- a) az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy
- b) az előfizetői szerződés módosítása keretében (ld.: előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok).

7.1.12.3. Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó és létező (aktív) e-mail címmel, továbbá, hogy az Előfizető írásban nyilatkozzon az ÁSZF elektronikus számlázásra vonatkozó rendelkezéseinek megismeréséről. Elektronikus számla csak a tárgyhónapot követő hónaptól kezdődően igényelhető.

7.1.12.4. Az Előfizető felelősséggel tartozik azért, hogy a számla küldéséhez létező, számára hozzáférhető, ugyanakkor illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, amelyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően rendszeresen elküldheti az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető köteles helytállnia azért, hogy az általa megadott e-mail címet folyamatosan fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni az adatváltozásra vonatkozó szabályok szerint, a módosított/új e-mail címének egyidejű megadásával.

7.1.12.5. A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény miatt –így pl.: a megadott e-mail cím megszűnéséről, vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása okán– nem kapja meg az Előfizető, illetve ahhoz a fenti okból nem fér hozzá.

7.1.12.6. Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül.

7.1.12.7. Az Előfizető az elektronikus számlát „xml” kiterjesztésű formátumban kapja meg. Adóigazgatási azonosításra csak ez a fájl alkalmas változatlan, elektronikus formában tárolva. Az Előfizető „xml” kiterjesztésű elektronikus számla mellé kap egy pdf kiterjesztésű fájlt is, melyben a számlán szereplő adatok megtalálhatóak, azonban adóigazgatási azonosításra ez nem alkalmas.

Az Előfizető a részére kibocsátott elektronikus számlákról másolat kibocsátását kérheti a 1. sz. mellékletben feltüntetett számlamásolati díj megfizetése mellett.

7.1.12.8. Elektronikus számlázás esetén -a számlázás jellegéből adódóan- az Előfizető postai úton számlát és befizetésre szolgáló csekket nem kap, így a teljesítés banki átutalással, postai készpénz átutalási megbízással (rózsaszínű csekken) történhet meg, valamint a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helységének pénztárában elfogad készpénzes teljesítést is.

Az elektronikus számlázást választó Előfizetők részére a számla nem megfelelő teljesítése esetén a fizetési emlékeztető is elektronikus úton kerül a Szolgáltató részéről megküldésre. Az emlékeztető kézbesítettnek minősül az Előfizető által megadott e-mail címre történő továbbítással.

7.1.12.9. Az elektronikus számlázási mód lemondására csak személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységeiben van lehetőség. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető díjfizetésre más alkalmas számlázási módot válasszon, olyat, amelyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

7.2. A díjfizetési módokkal kapcsolatos, az előfizetőt érintő egyéb eltérések:

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja a fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél, illetve helyi megbízottnál,
- b) a Szolgáltató által biztosított, vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási megbízással (csekkkel),
- c) csoportos beszedési megbízás alapján a lakossági folyószámláról történt pénzügyi átutalással,
- d) az Előfizető részéről történő pénzügyi átutalással (átutalási megbízás, vagy bankkártyával történő utalás útján),
- e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízással,
- f) a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII törvény szerint a munkáltató által a munkavállalónak, vagy a magánszemély számára államháztartási forrásból, pályázat útján biztosított, adómentesen nyújtható számítógép- és internethasználatra fordítható pénzhelyettesítő eszköz (így különösen utalvány, vagy egyedi kód) felhasználásával.

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, amelynek elmulasztásából, vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

7.2.2. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári negyedéves, féléves és éves előre-fizetésre is, amely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényesül, ha az Előfizető a díjat annak esedékességi idején belül megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja, illetve nem mondja fel.

7.2.3. A Szolgáltató lehetőséget ad arra is, hogy az előfizetői szerződés alapján az egyéni Előfizető személye és a szolgáltatás díjának fizetője (Számlafizető) eltérő személy legyen. Ebben az esetben a Számlafizető lehet olyan természetes, vagy jogi személy, illetve más szervezet is aki, vagy amely az előfizetői szerződésben foglalt fizetési feltételek teljesítését vállalja.

Amennyiben az egyéni Előfizető (természetes személy) és a Számlafizető (természetes-, vagy jogi személy, más szervezet) személye az előfizetői szerződésben elválik, úgy a Számlafizetőnek a teljesítés elvállalásáról a Szolgáltató felé írásban külön nyilatkoznia kell, vagy az előfizetői szerződést a Számlafizetőnek ebben a minőségében alá kell írnia. Ebben az esetben a díj megfizetéséért az egyéni Előfizető a Számlafizetővel együtt egyetemlegesen felel. A Szolgáltató a tájékoztatásokat, értesítéseket, közléseket az Előfizető felé teszi meg, valamint díjtartozás esetén a szolgáltatással összefüggő jogkövetkezményeket is az Előfizetővel szemben alkalmazza és csak a díjkövetelését érvényesíti az Előfizetővel, valamint a Számlafizetővel szemben egyetemlegesen.

7.2.4. A kedvezmények, akciók és akciós díjak elérhetősége

7.2.4.1. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, a 4. sz. melléklet szerinti díjaktól előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként külön-külön leszabályozza. A Szolgáltató az akciók nyilvánosságát biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF általános szabályainak és a 4.

sz. melléklet szerinti díjaknak megfelelően szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.2.4.2. Akciós kedvezmény lehet:

- a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése, vagy a részletekben történő kiegyenlítésének engedélyezése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése, vagy csökkentése,
- c) a szolgáltatás terjedelmének növelése, illetve díjmentesen-, vagy csökkentett díjjal történő határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttes alkalmazása.

Az akciók keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet kijelölheti és/vagy az akcióban résztvevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával meghatározhatja, korlátozhatja.

7.2.4.3. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződés felmondásának esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

7.2.4.4. A Szolgáltató jogosult az adott Felhasználót az akcióból kizárni, ha ő nem felel meg az akciós szabályoknak.

A kizárás oka lehet különösen, ha

- a) az Előfizető az akcióra vonatkozó igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és azt követő előre meghatározott időtartam alatt már meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak jogszerűen fennálló lejárt díjkövetelése áll fenn.

7.2.4.5. Az akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az akciós igényének előterjesztésekor nem felelt meg az akcióra kiírt feltételeknek és nyilatkozatával a Szolgáltatót a feltételek fennállása tekintetében megtévesztette. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF általános szabályai szerint módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

7.2.4.6. Negyedéves, féléves, vagy éves díjfizetési gyakoriság esetén –amennyiben a díjfizetéssel rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjcsomag irányába (lefelé) módosítja- az Előfizető köteles az általa megkapott előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg a szolgáltató részére visszafizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetnie.

7.2.4.7. Az ÁSZF **6. sz. melléklete** tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és az Előfizetőknek nyújtható kedvezményeket.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja

7.4.1. A Szolgáltató által megvalósított szerződésszegés esetén a fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetésének módját a 6.2.5. - 6.2.6., 2.4.2. - 2.4.3. és 4.1.2. pontok tartalmazzák.

Az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig terjedően jár.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek köteles a szerződésszegő magatartásának megszűnésétől számított további 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt- eleget tenni.

A Szolgáltatónak a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon kell feltüntetnie, hogy az alapján Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének akként tesz eleget, hogy

- a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért, vagy annak még meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben kifizeti.

7.4.2. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbiak szerint alakul:

7.4.2.1. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén és az erre meghatározott határidők be nem tartása során a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.2. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6.1.1.3. pont és a 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelté esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbérfizet, amelynek összege a hibajavítás alábbiakban meghatározott vetítési alapösszegével egyezik meg.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbérfizet, melynek összege az alábbi vetítési alap:

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett csak igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást egyáltalán nem lehetett igénybe venni.

A kötbér mértékének meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra, vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmad része.

7.4.2.3. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat egyébként nem számít fel, úgy a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmad részének négyszerese.

7.4.2.4. A szolgáltatás megkezdésének 2.4.2. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után

- a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizede,
- b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy
- c) előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmad részének nyolcszorosa.

7.4.2.5. A szolgáltatás megkezdésének 2.4.3. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.4. pont szerinti kötbér felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére.

7.4.3. Az Előfizetőt a 4.1.2. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.4. Ha a Szolgáltató a 9.18. pont szerinti hálózat-függetlenítést az Előfizető kérelméről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül nem végzi el, úgy e határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az elektronikus hírközlő végberendezés kedvezmény nélküli vételárának egy hatvanad része. A kötbér összege nem lehet magasabb az Előfizető által az elektronikus hírközlő végberendezésért fizetett vételár teljes összegénél.

Ha a hálózat-függetlenítést a Szolgáltató nem tudja végrehajtani, akkor a 9.16. pont szerint megtérítendő készülékkedvezményt fizeti meg az Előfizető részére. A készülékkedvezmény megfizetésének elmulasztása, vagy késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a 9.16. pont szerinti kötbért fizeti meg az Előfizető részére.

7.4.5. A kötbérfizetés módját a 6.2.6. és 7.4.1. pont tartalmazza.

7.5. Az Előfizetőt megillető kompenzáció

7.5.1. Internet-hozzáférési szolgáltató-váltás esetén a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az Előfizető részére kompenzációt fizet,

- a) ha a szolgáltatóváltás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra, vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
- b) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve, nem a megállapodás szerinti napon történik meg, ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetkörét is.

7.5.2. A kompenzáció megállapodásonként számítandó, a mértéke nem függ a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.

A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10.000,-Ft, de legfeljebb 50.000,-Ft. Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5.000,-Ft naponként, de legfeljebb 25.000,-Ft.

7.5.3. Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére történt meg és emiatt az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, valamint az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál vissza kell állítani, a szolgáltatást átadó szolgáltatónál történő visszaállításig okozott szolgáltatáskiesésre az Előfizetőt az átadó szolgáltatótól a 7.5.2. pont szerinti kompenzáció illeti meg.

7.5.4. Nem jogosult az Előfizető kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést, vagy késleltetést az Előfizető, illetve bármely más harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a Szolgáltató részére nem tette lehetővé.

7.5.5. Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 3. § (4) bekezdésének megfelelő alkalmazásával (a kötbérfizetés szabályai szerint) téríti meg.

8. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályainak meghatározása, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

8.1. A Szolgáltató a szolgáltatóváltási kezdeményezését lehetővé teszi

- a) az ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos- és ha a Szolgáltató ilyet működtet az internetes ügyfélszolgálatot is,
- b) a Szolgáltató olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.

8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az Előfizetőt átvevő szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltatás műszaki feltételeire figyelemmel a szolgáltatást az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodásban szereplő napon megkezdje úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama ne haladja meg az egy munkanapot.

Az olyan internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra irányuló szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

8.3. A szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatóváltási igényét az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg az átvevő szolgáltató felé jelentheti be az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentési eljárással azonos módon.

Ha az igényelt szolgáltatás, vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei fennállnak, úgy az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt és új előfizetői szerződést köt az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó, az ÁSZF-ben foglalt szabályokkal azonos módon;
- b) az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető a szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást, vagy szolgáltatásokat; továbbá
- c) a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a szolgáltatás, vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése-, valamint ha az szükséges, úgy a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a megbízása alapján és nevében járjon el.

8.4. Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodás az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül kerülhet megkötésre. A szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített szolgáltatóváltás dátuma a felek közötti külön megállapodással, igazolható módon módosítható.

A szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja. Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

Az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót értesíti a szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint ha szükséges a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.

8.5. Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja a szolgáltatás-átadást

- a) az Előfizető nem megfelelő, vagy sikertelen azonosítása esetén;
- b) ha az Előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása áll fenn, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt a 6.4.5. pont szerint igazolhatóan értesítette;
- c) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig az eljárás szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat -ha szükséges, a megállapodás módosításával- folytatható.

8.6. A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvevő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres szolgáltatóváltás megtörténtéről.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatásait -ha műszakilag lehetőség van az átadó és átvevő szolgáltató szolgáltatásainak egyidejű nyújtására- az átadó szolgáltató értesítéséig terjedően tartja fenn. Ilyen lehetőség hiányában az átadó szolgáltató a szolgáltatását a szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített napig fenntartja.

8.7. A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő Előfizető kezdeményezésére történt meg, az átvevő

szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni és az átadó szolgáltató Előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul helyre kell állítani. Az átvevő szolgáltató az általa esetlegesen nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

8.8. Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig terjedően az előfizetői szerződés alapján fennálló számlatartozását és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerint az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató köteles nyilatkozni az átadó szolgáltató felé. Átvállalás hiányában az Előfizető a számlatartozást és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatótól köteles megfizetni. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető felé a helyette átvállalt tartozást kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

8.9. A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltató elszámolást készít a megszűnt előfizetői szerződésből eredően az Előfizetőt terhelő fizetési kötelezettségekről és a Szolgáltatót terhelő fizetési kötelezettségekről és az Előfizető javára fennálló különbözeti összeget a szolgáltatóváltás időpontjától számított legkésőbb 30 napon belül köteles a volt Előfizető részére megfizetni.

9. Az előfizetői szerződés időtartama, megszűnése

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

9.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés –a 9.2.1. pontban szabályozott kivétellel- legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani az Előfizetőnek a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét is és be kell számára mutatni annak részletes feltételeit.

9.2.1. Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez –az Eht.127.§.(4c) bekezdése szerinti- készülékvásárlás is kapcsolódik. A 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díj nem lehet magasabb, mint a 9.2. pont szerinti 12 hónapra megkötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díja.

Az állam által meghatározott követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére irányuló határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult Előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónap időtartamra, ha ahhoz egyébként nem kapcsolódik az Eht.127.§.(4c) bekezdése szerinti készülékvásárlás.

9.2.2. A 9.2. és 9.2.1 pontokban rögzített maximális időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az Előfizető azt vállalta, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti meg. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre és nem akadályozhatja az Előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogainak gyakorlásában.

9.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 1 (egy) hónap.

Az Előfizető kérésére létrehozandó határozott idejű szerződés megkötésének előfeltétele: az Előfizető részéről történt tudomásul vétele annak a körülménynek, hogy az előfizetett díjsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben is igényelni.

9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb, vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely kedvezmény igénybevételének feltételül, amely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesülnek.

9.5. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségek (ún. "hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít egy előre meghatározott időtartamra szólóan (ún. „hűségidő”) a határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján.

9.6. Az Előfizető a határozatlan-, és a határozott időtartamú előfizetői szerződés alapján az abban megjelölt szolgáltatást a szerződés teljes időtartama alatt jogosult igénybe venni és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

9.7. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult a határozatlan- és a határozott időtartamú előfizetői szerződés esetében is az 5.2. pontban meghatározott feltételek fennállása esetén azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés tartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

9.8. A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint a határozatlan- és a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig terjedő szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

9.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél részéről gyakorolt felmondással,
- az Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal, vagy
- az Előfizető által megjelölt határnapra a 9.13.2. pont szerint,
- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel az alábbiakban megjelölt kivételekkel,

b) a másik fél szerződésszegő magatartása miatti felmondás esetén

- a Szolgáltató által gyakorolt, az Előfizető szerződés-szegése miatti felmondás esetén 8 nap határidővel a 9.12.1 pont szerint,

- a Szolgáltató által az Előfizető díjtartozása miatti gyakorolt felmondás esetén 15 napos felmondási idővel, a 9.12.2. pont szerint,

- a Szolgáltató által a másik szolgáltató kérelmére a 9.12.1. és 9.12.2. pont szerinti körülmény bekövetkeztekor gyakorolt felmondással, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,

- az Előfizető által gyakorolt és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

- az Előfizető által gyakorolt és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amelyek alapján a Szolgáltató a valós és az érdekkörébe tartozó hibát hártott el,
- Előfizető által gyakorolt és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződésben szereplő feltételek szerint teljesíti ,

c) a Szolgáltató halálával, illetve a jogutód nélküli megszűnésével,

d) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli halála esetén,

e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, továbbá az értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is) Szolgáltató részéről végrehajtott végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

g) ha a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egészében, vagy meghatározott földrajzi területre megszűnik,

h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli-, vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli- vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kizárólag írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől, vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követőnapon megszűnik,

j) az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött előfizetői szerződés esetén (függetlenül attól, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül esetleg megkezdte) az Előfizetőt a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

k) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, a 10.1.2. pontban megjelölt felmondási jogot kizáró körülmények hiányában,

l) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem eredményezi a szerződés módosulását,

m) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződés az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött -az Előfizető számára nagykereskedelmi hozzáférést biztosító- szerződés hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, ha az Előfizető egyoldalúan, vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal a határozott idő lejártát megelőzően írásban nem nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést meghosszabbítja, vagy a 9.11. pont szerint határozatlan időre szólóvá alakítja át,
- b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat) Szolgáltató részéről végrehajtott végleges megszüntetése esetén, amellyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban köteles értesíteni az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével, az Eht. 127. § (4) bekezdése alapján azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli, vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést szóbeli, vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kizárólag írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- h) a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése miatt érvényesített felmondás esetén,
 - a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás miatt 15 nap határidővel, a 9.12.1. pont szerint,
 - a Szolgáltató által az Előfizető díjtarozása miatti felmondás esetén 15 napos felmondási idővel, a 9.12.2. pont szerint,
 - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére a 9.12.1. és 9.12.2.pont szerinti körülmény bekövetkezésére alapított felmondással, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,
- i) az Előfizető által a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén,
 - ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
 - ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amelyek alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
 - ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,
 - a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal, ha az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azért szűnik meg, mert az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy egyáltalán nem vehető igénybe, vagy az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.
- j) a Szolgáltató részéről a saját belátásán alapuló felmondás esetén 60 napos felmondási idővel,

k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés megkötésétől, vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben rögzített megállapodása szerinti későbbi időpontban,

l) az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévók között megkötött előfizetői szerződés esetén (függetlenül attól, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését esetleg már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte) az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

m) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, a 10.1.2. pontban megjelölt felmondási jogot kizáró körülmények hiányában,

n) ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető a lakcímének vagy tartózkodási helyének megváltozása az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból nem tudja teljesíteni, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül jogkövetkezmények nélkül azonnali hatállyal felmondhatja a határozott időtartamú szerződést,

o) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerinti megszűnésével a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem eredményezi a szerződés módosulását,

p) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött -az Előfizető számára nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó- szerződés hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.11. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a határozott időtartam elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely szerződésben az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A határozott idő elteltét megelőző 90 nappal korábban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról.

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző tájékoztatás kiterjed:

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

b) a legkedvezőbb díjszabásra az Előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagra, továbbá

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

A 9.11. pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, ha

a) az Előfizető egyoldalúan, vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarat-elhatározással már a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

b) az Eht.127.§(4f) bekezdése szerinti a kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére irányuló határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén,

c) ha a felek a határozott időtartamú szerződésbe foglaltan közös akarral kizárták annak a lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a határozott időtartam elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra, vagy a szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására kizárólag azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten és önként hozzájárult.

9.12. A Szolgáltató részéről gyakorolt szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése miatt 15 nap felmondási időköz megtartásával mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a magatartását a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított további 3 napon belül sem szünteti meg,

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 a szükséges helyszíni ellenőrzést elvégezze, vagy

c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően továbbra is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére átengedi, vagy továbbértékesíti,

d) az Előfizető a szolgáltatást jogszabályba ütköző módon-, vagy jogszabály által tiltott célokra használja,

d) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően továbbra is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el,

e) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt (a szerződésben biztosított felmondási joga kivételével) felmondja, vagy a szolgáltató felmondására a szerződésszegésével alapos okot szolgáltat, úgy ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

9.12.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető a lejárt esedékességű díjtartozását a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténte után, annak kézbesítésétől, vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított további 3 (három) napon belül sem egyenlíti ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összecszerúságát vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat egyébként folyamatosan megfizeti.

9.12.3. A Szolgáltató a másik szolgáltató indítványára köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be és

a) a 9.12.1.a)-f) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult, vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.12.4. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy az ÁSZF 5.2. pontjában írtak szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Ha az Előfizető a korlátozás alapjául szolgáló okot további 30 napon belül sem szünteti meg, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

9.12.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján közli azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

9.12.6. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a Szolgáltató pedig erről tudomást szerez, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti. *****

9.13. Az előfizető részéről gyakorolt szerződéssfelmondás esetei és feltételei

9.13.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.9. pont tartalmazza.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési, járulék-fizetési, a szolgáltatás megszüntetése miatti és **4. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól, a jogszabályban, vagy az ÁSZF-ben meghatározott kivételekkel.

9.13.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve –amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi– más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

A szerződés megszüntetésére irányuló joggyakorlásnak minősül az Előfizető részéről az a magatartás is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető a továbbiakban már nem kívánja igénybe venni a Szolgáltató által nyújtott hálózati szolgáltatást és ezzel összefüggésben nem fogadja el a Szolgáltató szerződésmódosítási ajánlatát.

Az Előfizető a szerződést egy általa megjelölt határnapra szólóan is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásra vonatkozó jognyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. Ez a határnap a felmondás közlésétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató köteles a megjelölt határnapon a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

9.13.3. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, úgy a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt –jogszabályban, vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási jog kivételével– nem jogosult felmondás jogcímén megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést kedvezmények nyújtására tekintettel kötötte meg és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt –jogszabályban, vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga alapján– felmondja, vagy a szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, úgy a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 (nyolc) nap lehet.

9.13.4. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést is jogosult felmondani, ha:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitvaálló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát további 15 napig sem tudja elhárítani,
- b) a szolgáltatás tekintetében az Előfizető a felmondását megelőző 90 naptári nap alatt több, mint 10 hibabejelentést tett, amelynek alapján a Szolgáltató valós és az érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,

amely esetekben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.13.5. Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést az arra irányadó jogosultsága alapján egyoldalúan módosítja az Előfizető az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítéstől kézhezvételétől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést, ha az ÁSZF szerinti felmondási jogot kizáró körülmények egyébként nem állnak fenn.

9.13.6. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha:

- a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnik, mert a szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton, címen, illetve helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a

szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy egyébként nem vehető igénybe, továbbá ha

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

9.13.7. Az üzlethelyiségen (ügyfélszolgálaton) kívül kötött és a távollévők között létrejött előfizetői szerződés esetén (függetlenül attól, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő letelte előtt megkezdte) az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

9.14. Az előfizetői szerződés megszűnésének egyéb esetei és annak feltételei

9.14.1. Az előfizetői szerződés a Szolgáltató, vagy az Előfizető által gyakorolt felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:

- a) a Szolgáltató halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli halála esetén,
- c) nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató részéről végrehajtott végleges megszüntetése esetén (beleértve az egyes csomagokat, az értéknövelt és a kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön, vagy összességükben), amely körülményről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőzően legalább 60 naptári nappal korábban köteles értesíteni az Előfizetőt,
- e) amennyiben a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának teljes egésze-, vagy meghatározott földrajzi területre szóló jogosultsága megszűnik,
- f) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésében foglaltakra is, azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, szóbeli vagy írásbeli nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést szóbeli, vagy írásba foglalt nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kizárólag írásba foglalt jognyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- g) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől, vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megszűnik,
- h) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem eredményezi a szerződés módosulását,
- i) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződés az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött -az Előfizető számára nyújtott nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó- szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.14.2. Az ÁSZF vonatkozásában természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnésének minősül az, ha a természetes személy törvényes, vagy végintézkedésen alapuló örökös nélkül hal meg és az elhunyt Előfizető vonatkozásába kizárólag a Magyar Állam minősül örökösnek. Az Előfizető jogutódjának kérelme esetén a Szolgáltató és az Előfizető jogutóda az előfizetői szerződést a kétoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint módosítja a **4.sz. melléklet** szerinti szerződésmódosítási díj jogutód általi megfizetésével.

9.15. Az előfizetői szerződés megszűnésének szabályai, következményei

9.15.1. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést a javára szóló kedvezmények biztosítása mellett kötötte meg és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga alapján jogosult volt felmondani, a Szolgáltató tőle a megszűnés esetén kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezmények megtérítését követeli, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani. A felmondáshoz az Előfizetőre háruló egyéb hátrányos jogkövetkezmények ebben az esetben nem fűzhetőek.

9.15.2. Ha az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést a javára szóló kedvezmények nyújtása mellett kötötte meg és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt jogszabályban, vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási jog hiányában mondja fel, vagy a Szolgáltató 9.12.1., 9.12.2. pont szerinti felmondására a szerződésszegésével alapos okot szolgáltat, úgy a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését teljeskörűen visszakövetelheti -ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is-, a felmondáshoz azonban további hátrányos jogkövetkezmények nem fűződhetnek.

A fentiekben ismertetett kedvezmények megtérítésére vonatkozó jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés megszűnéséig (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napig) terjedően jogosult felszámítani. Ha az Előfizető által megtérítendő összeg csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az Előfizető előzetes érdeklődésére a Szolgáltató ismerteti az összeg megállapítása során általa alkalmazott, az előfizető szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az Előfizető az összeget előre ki tudja számítani.

9.15.3.. Ha az Előfizető a 9.13.4. pont szerinti esetkörre alapítottan mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, úgy az Előfizető által megtérítendő készülék-kedvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap) a határozott idő lejártáig fizetendő havi, vagy időszakos díjak összegét, sem a készülék-kedvezmény határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos hányadát.

9.15.4. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokon és az előfizetői szerződés rendelkezésein alapuló előfizetői felmondás esetén a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnésének előfeltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását.

Az Előfizető felmondása és az előfizetői szerződés megszűnése nem érinti az előfizetői szerződéssel összefüggésben átadott elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó és azok visszakövetelésére irányuló polgári jogi jogviszonyt, arra a Polgári Törvénykönyv rendelkezései lesznek az irányadók és a tulajdonos-Szolgáltató a visszakövetelési jogát erre alapítottan érvényesítheti.

A műsorterjesztés szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az általa rendelkezésre bocsátott digitális televíziókészülék visszavételét az előfizetői szerződés megszűnésekor a 14.6. pont szerinti módon biztosítja az Előfizető számára, kivéve, ha bizonyítja, hogy a digitális televíziókészülék teljeskörűen alkalmas más műsorterjesztési szolgáltatások -ha van ilyen, úgy az Előfizető által választott új műsorterjesztési szolgáltatás- keretében terjesztett digitális televízió-médiaszolgáltatások vételére.

A digitális televíziókészülékekre vonatkozó alkalmassági követelményeket a „digitális médiaszolgáltatások vételére alkalmas készülékek együttműködő képessége érdekében szükséges intézkedésekről” szóló NMHH rendelet határozza meg.

9.15.5. Amennyiben az Előfizető indítványára a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra kerül megkötésre és az előfizetői szerződéshez készülékvásárlás is kapcsolódik, úgy a határozott idejű előfizetői szerződés lejáratát, vagy az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti elszámolást követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül gondoskodik arról, hogy az a szerződéssel együtt megvásárolt készülék bármely más szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A hálózat-függetlenítés Szolgáltató részéről teljesítendő szabályai az alábbiak:

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás keretében nincs hálózathoz kötött eszköz és az Előfizető részére a szolgáltatás vételéhez átadott eszköz nem kerül az előfizető tulajdonába.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti hálózat-függetlenítést az Előfizető kérelméről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül elvégzi, úgy, hogy a hálózat-függetlenítésre legkésőbb az elszámolással egyidejűleg kerüljön sor.

A hálózat-függetlenítési határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, amelynek összege minden késedelmes nap után az elektronikus hírközlő végberendezés kedvezmény nélküli vételárának egy hatvanad része. A kötbér összege nem lehet magasabb az Előfizető által az elektronikus hírközlő végberendezésért fizetett vételár teljes összegénél.

Ha a hálózat-függetlenítést a Szolgáltató nem tudja végrehajtani, akkor a 9.14.3. pont szerint megtérítendő készülékkedvezményt fizeti meg az Előfizető részére. Erről a körülményről a Szolgáltató az előfizetői kérelemről való tudomásszerzéstől számított 5 munkanapon belül az Előfizetőt értesíti. A készülékkedvezmény megfizetésének elmulasztása, vagy késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató az előző bekezdés szerinti kötbért tartozik megfizetni az Előfizető részére.

A jelen pont alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

9.15.6. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad ki az Előfizető részére a visszaszolgáltatási kötelezettség teljesítésének megtörténtéről.

9.15.7. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kérésére köteles díjmentesen lehetővé tenni az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést, vagy az üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított további 6 hónapos időtartamra.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az e-mailek megőrzését és hozzáférhetőségét, illetve továbbítását a 6 hónap időtartamot meghaladó időre szólóan is biztosíthatja a **4. sz. mellékletben** megjelölt e-mail-cím hozzáférési díj megfizetésének Előfizető által történt felvállalása esetén és az alábbi feltételekkel:

- az Előfizető a szerződés megszüntetésekor, vagy a szerződés megszüntetést követő, a kötelező rendelkezésre állást jelentő 6 hónapon belül a díjfizetési kötelezettség felvállalása mellett kifejezetten nyilatkozik arról, hogy mely e-mail-címekre és milyen további időtartamra kívánja a szolgáltatást igénybe venni,

- a Szolgáltató pedig az e-mail-cím hozzáférést és az üzenet továbbítási szolgáltatás kiterjesztését legfeljebb további 6 hónapra teszi lehetővé.

9.16. Szolgáltatáscsomag különös szabályai

9.15.1. Ha az Előfizetőnek kínált szolgáltatáscsomag, vagy a szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, a csomag minden elemére alkalmazni kell az Eht. 127. § (4g) bekezdését, a 132. § (3)-(6) bekezdését, a 134. § (14) bekezdését, a 144. § (10) bekezdését és a 150. § (2) és (3) bekezdését.

9.16.2. Ha az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe és a Szolgáltató szerződésszegése, vagy az egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejártá előtti jogosulttá válik az előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, úgy a felmondási joga a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra kiterjed.

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

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

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

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

9.16.4. Ha a fogyasztónak felkínált szolgáltatáscsomag, vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, a szolgáltatáscsomag minden elemére alkalmazni kell az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 26.§ (3), (4) és (7)-(9) bekezdésben foglaltakat

9.16.5. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra, vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

9.16.6. Szolgáltatáscsomag esetén a felek megállapodhatnak abban is, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által megjelölt szolgáltatásra terjedjen ki.

9.16.7. Az internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szolgáltatáscsomag esetén -ideértve azt is, ha a Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatás keretében értékesíti-ha a szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a Szolgáltató köteles a

számlán és az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját -ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is- a számlában foglalt többi szolgáltatás díjától elkülönítetten feltünteti.

10. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

10.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

10.1.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződés szabályaira is kiterjedően jogosult egyoldalúan módosítani.

A Szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal korábban a módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Eszr.-ben meghatározott tartalommal kiértesíteni és az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről, valamint a felmondás jogkövetkezményeiről tájékoztatni.

A Szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításai esetében alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már meglévő korábbi szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érinti.

Ha a Szolgáltató a már megkötött előfizetői szerződéseket nem érintő új szolgáltatás-, vagy új feltételek bevezetése, illetve módosítása miatt változtatja meg az ÁSZF tartalmát, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-et legkésőbb a módosítás hatálybalépésekor köteles közzétenni.

10.1.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésének kézhezvételétől számított további 45 napon belül az Előfizető jogkövetkezmények nélkül jogosult azonnali hatállyal felmondani az előfizetői szerződést.

Nem jogosult az Előfizető a jelen pont szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás következtében

- a) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) csupán adminisztratív jellegű a módosítás és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket, vagy
- c) a módosítás kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

10.1.3. A 10.1.2. a) pont vonatkozásában nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása -ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára-, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása még akkor sem, ha azok egyébként további előnyös változásokkal járnak együtt.

A 10.1.2. b) pont vonatkozásában nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan megváltoztatása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

10.1.4. Ha az Előfizetőnek kínált szolgáltatáscsomag, vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, vagy egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, úgy a csomag minden elemére alkalmazni kell az Eht. 132. § (3)-(6) bekezdését, illetve az ÁSZF 10.1.1. és 10.1.2. pontjában foglaltakat.

10.1.5. Ha Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti átalakulás, egyesülés, szétválás, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében, vagy külön szerződés alapján más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak és az ÁSZF-nek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályai szerint kell eljárnia, amennyiben az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondására egyébként nem kerül sor.

10.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

10.2.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályait kell alkalmazni.

10.2.2. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását kérheti a Szolgáltatótól a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül (továbbiakban: áthelyezési igény), ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik meg.

Az Eht. és a jelen ÁSZF vonatkozásában áthelyezés: A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre történő áthelyezése.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, kivéve az alábbi esetköröket:

A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az Eht.137.§(1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn, vagy a szolgáltatás az ÁSZF 5.3. pontja szerint felfüggesztés alatt áll, vagy a Szolgáltatón kívüli álló ok miatt az egyébként nem teljesíthető.

Az áthelyezési igény akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt nyilatkozatot az áthelyezés igényléséről és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, amelyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, valamint
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények, vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal történő igazolását.

A Szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatát és ugyan ezen határidőn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy:

a) az áthelyezési igényt elfogadja és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban azt teljesíti,

- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját,
- c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt nem tudja teljesíteni és azt elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt az Előfizető díjtartozása miatt elutasítja, vagy
- e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás az 5.3. pont szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglalt körülmények fennállása esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igény Szolgáltató részéről történt elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére vonatkozó határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában, vagy a Szolgáltató tevékenységén kívül eső ok miatt a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető a áttelepítés hiányáról szóló előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés Előfizető részéről gyakorolt felmondásának szabályai lesznek az irányadók.

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének, vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcíme, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból nem tudja teljesíteni, úgy az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő további 15 napon belül további jogkövetkezmény érvényesítése nélkül azonnali hatállyal felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig belépési díj fizetésére köteles. Az áthelyezés és a belépés díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

10.2.3. Az Előfizető az általa igénybe vett szolgáltatásokat évente egy alkalommal díjmentesen módosíthatja.

Ha Szolgáltató egyoldalúan változtatja meg a szerződés szerinti csomagot és/vagy annak előfizetési díját, úgy

- a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításával összefüggésben az Előfizető a saját módosítási igényét a Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelentheti és azt köteles a Szolgáltató az általa indítványozott szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg teljesíteni,
- b) a csomag más szolgáltatási szintű csomagra történő módosítása esetén a Szolgáltató köteles a módosítás iránti Előfizetői igényt legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíteni,
- c) kiegészítő, vagy értéknövelt szolgáltatás megrendelése esetén annak bekapcsolását köteles a Szolgáltató az Előfizetői megrendelés beérkezésének napjától számított 2 munkanapon belül teljesíteni,
- d) kiegészítő, vagy értéknövelt szolgáltatás lemondása esetén pedig annak kikapcsolását a Szolgáltató köteles az előfizetői bejelentés napját követő hónap első napjától teljesíteni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére, vagy az általa meghirdetett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő előfizetői módosítási igényt is elfogadhat, illetve felajánlhat az Előfizetőnek.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek –az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában– sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában ne álljon fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a **4. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

10.2.4. Az egyedi előfizetői szerződés Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek –az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában– sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

10.2.4.1. Az Előfizető a következő hónap első napjától kezdődően megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy a kért változás bejelentését a hatályba lépés időpontja előtt legalább 15 nappal korábban megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere egyébként lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosításának hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői minőségének üzleti előfizetőre történő megváltoztatását olyan csomag vonatkozásában igényli, amelynek üzleti előfizetők részére való értékesítésére a Szolgáltató nem jogosult, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

10.2.4.2. Az Előfizető igénye esetén a következő hónap első napjától megváltoztathatja az addig alkalmazott fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal korábban megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési módra történő áttérés esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás a megbízás hiánya miatt, vagy hibás pénzforgalmi számlaszám megadása miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz.

Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető pénzforgalmi számlájának első sikeres megterhelésekor, vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10.3. A kétoldalú szerződésmódosítás esetei

10.3.1. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik szerződő fél kezdeményezheti.

10.3.2. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető a kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jogok gyakorlása, vagy kötelezettségek teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése – amely szabálytól érvényesen eltérni nem lehet.

Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

10.3.3. A Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően kell közölnie azt, hogy az Előfizetői szerződés módosításának elfogadása esetén a szerződés mely feltételei és milyen módon változnak meg, továbbá tájékoztatnia kell az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről is.

10.3.4. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Előfizetői ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt a Szolgáltató kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem minősül a Szolgáltató tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető szolgáltatói jogok gyakorlása, az előfizetői jogok biztosítása, vagy kötelezettségek teljesítése, így különösen a szolgáltatás további nyújtása, illetve az Előfizetői kérelem megválaszolásának hiánya.

10.3.5. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást, vagy a nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a szerződéses időtartam meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

11. Adatkezelés, adatbiztonság

11.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, a tárolásuk és az esetleges továbbításuk célja, időtartama

11.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait az Előzetes Tájékoztatás és az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, amely utóbb említett dokumentum a Szolgáltató internetes honlapján található meg.

11.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

11.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizető kérésére és a saját adatokra vonatkozóan felvilágosítást ad. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

11.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az Adatkezelési Tájékoztatóban megjelölt időtartamig tárolhatja, őrizheti és kezelheti.

11.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak az Adatkezelési Tájékoztató szerint teljesíthet.

11.2.4. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

11.2.5. A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez és a szolgáltatás nyújtásához alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket köteles úgy megválasztani és üzemeltetni, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosítottá váljon (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlanlansága igazolható maradjon (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen pedig védett legyen (adat bizalmassága).

A Szolgáltató köteles olyan műszaki-, szervezési- és szervezeti intézkedésekkel gondoskodni az adatkezelés biztonságáról és védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet tud nyújtani.

A műszaki- és szervezési intézkedéseknek -a legmegfelelőbb gyakorlatra, az ismertté vált legújabb eredményekre és a meghozandó intézkedések költségvonatára is tekintettel- a Szolgáltatónál olyannak kell lennie, amely a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban általában jelentkező kockázatok mértékével összhangban megfelelő biztonsági szintet nyújtanak a felhasználók és az egyéb hálózatok számára a kedvezőtlen hatások megelőzése és minimalizálása érdekében.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt és szükség szerint a Felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó ismert kockázatokról, valamint a védelem fokozása érdekében az Előfizető és a Felhasználó által saját hatáskörben megtehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát sértő, vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, továbbá a védelem fokozása érdekében a Felhasználók által saját hatáskörben megtehető intézkedésekről, azok várható költségeiről.

11.2.6. A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén -ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt, vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét- a Szolgáltató az Előfizetőt, illetve az érintett magánszemélyt indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni.

Nem kell sort keríteni az Előfizető, vagy az érintett magánszemély értesítésére, ha a Szolgáltató a hírközlési hatóság felé igazolni tudja, hogy a sérelem elkerülése érdekében végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, illetve, hogy ezen intézkedéseket alkalmazta a biztonsági sérelemmel érintett adatok esetében.

11.2.7. Az Előfizető, vagy más magánszemély (továbbiakban: Érintett) által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhető a Szolgáltató, mint Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per –a sérelmet szenvedett Érintett választása szerint- a szolgáltató székhelye, vagy az Érintett lakóhelye szerint illetékes törvényszék előtt is megindítható.

Minden Érintett jogosult arra, hogy –a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye, vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban- panaszt tegyen a felügyeleti hatóságnál, ha az Érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR szabályait.

12. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatának megadása, a nyilatkozatok módosításának és visszavonásának feltételei

12.1. Azoknak az üzleti Előfizetők esetén, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás, kisvállalkozás, vagy közhasznú szervezet a Szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha az érintett üzleti Előfizető legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a Szolgáltató a fentiekben megjelölt rendelkezésektől részben, vagy egészben eltérjen.

Az Előfizető fenti hozzájáruló nyilatkozatát jogosult utóbb írásba foglaltan módosítani és a Szolgáltató a bejelentett módosítást köteles a nyilvántartásain legfeljebb további 8 napon belül átvezetni.

12.2. A természetes személy Előfizetőnek, vagy a 12.1. pont szerinti végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozásnak, kisvállalkozásnak, közhasznú szervezetnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Előfizető olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni, amelyet a Szolgáltató nem jogosult az üzleti előfizetők felé értékesíteni, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomagra módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 10.2.4.1. pont szabályai az irányadók.

12.3. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor, vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (az elektronikus dokumentumba, vagy az elektronikus levélbe foglalt értesítés) elfogadásáról. Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 10.2.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult utóbb módosítani.

12.4. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor, vagy azt követően bármikor nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltató által kezelt adatai 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 a Grt. szerint reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

Az Előfizető a fenti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül köteles átvezetni.

13. Az előfizető szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

13.1.1. Az Előfizetőt a Szolgáltató felé együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben. Az Előfizető köteles megtenni minden hatáskörébe tartozó intézkedést, amely a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, de hibabejelentést eredményező körülmények elhárításához szükséges, így különösen köteles meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem/stbox áramellátása rendelkezésre áll, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított .

13.1.2. Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adatok és információk tekintetében, amelyek a szolgáltatásra, vagy a Szolgáltató tevékenységére kihatással lehet, így különösen köteles tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, vagy a fizetésképtelen állapotáról.

13.1.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható cselekményt köteles megtenni az ingatlanában elhelyezett hálózati elemek megőrzéséért és az állaguk, épségük biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősege érdekében a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezéseket nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átengedni.

13.1.4. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében –ha a kivizsgálás, vagy a hiba elhárítása kizárólag a helyszínen lehetséges-, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki okok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, úgy az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt, vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: hírközlési berendezést, vezeték) elhelyezzen.

13.1.5. Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükségessé váló környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

13.1.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban és az elérhetőségi adataiban bekövetkező/bekövetkezett változások esetén a 2.1.3.8..és 13.4.1. pont szerint.

13.1.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történt megszűnése, vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles –az ÁSZF eltérő rendelkezésének hiányában– a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének, vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a hozzá kihelyezett, szolgáltatói tulajdonát képező hírközlési berendezéseket (pl. modemet), amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli, ha a szolgáltatásból való helyszíni kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató részéről történő átvételére és elszállítására.

A fenti határidő túllépését a Szolgáltató jogszerűen az eszközök Előfizető oldalán bekövetkezett megsemmisülésének, illetve elvesztésének tekintheti és az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerint a kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díjának megfizetése terheli.

A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről írásban tájékoztatja az Előfizetőt (a Szolgáltató által gyakorolt felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének, vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás, vagy hasonló tartalmú iratküldés keretében). Az Előfizetőt a tájékoztatás megtörténtétől és annak tartalmától, időpontjától függetlenül a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását, valamint igazolást (átvételi elismervényt) kell adnia a visszaszolgáltatás megtörténtéről az Előfizető részére.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésben írtaknak megfelelő Előfizetői felmondás esetén a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszüntetésének előfeltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását.

Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggésben átadott, az Előfizető birtokába került elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt és az igényérvényesítés lehetőségét nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadóak.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

13.2.1. Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF rendelkezései, az egyedi előfizetői szerződés szabályai és az Előzetes Tájékoztatás-ban foglaltak alapján eljárni.

Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (így különösen, de nem kizárólagos jelleggel: a nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a szolgáltató ellenőrzési jogának- és hibaelhárítási tevékenységének akadályoztatásából, a harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás-átengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.3.1. Az Előfizetőt terhelő, a részére átadott végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségekre a 4.4. pont szabályai az irányadóak.

13.3.2. Az Előfizetőt a részére átadott és a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközök tekintetében az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket rendeltetésszerűen használhatja és a jó gazda gondosságával köteles azok állagát megőrizni és kezelni, az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése, vagy megszüntetése esetén pedig haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni.

13.3.3. A határozott idejű előfizetői szerződés lejáratát követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az Előfizető által a szerződéskötéssel együtt vásárolt készülék korlátozásait megszüntesse és az a műszaki adottságokhoz mérten bármely más szolgáltató szolgáltatásának eléréséhez használható legyen (hálózat-függetlenítés).

Ezen pont alkalmazásában „készülék” alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételére lehetőséget adó kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

13.4.1. Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást köteles haladéktalanul, lehetőség szerint még a változás bekövetkezését megelőzően, legkésőbb azonban a változás beálltát követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató részére bejelenteni.

13.4.2. Ha az Igénylő, vagy Előfizető igénybejelentésben, vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, vagy meghatalmazott képviselője útján, illetőleg írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a szolgáltatói visszaigazolása/tudomásul vétele esetén az előfizetői szerződés a továbbiakban a megváltoztatott adatokkal lesz hatályban.

Ha az Igénylő, vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy annak a 13.4.1. pont szerinti határidőn túl tesz eleget, úgy a Szolgáltató az ebből adódó esetleges kárért, vagy bármely többletköltségéért nem tartozik felelőséggel, ugyanakkor a Szolgáltatónak okozott igazolt károkat, vagy többletköltségeket köteles lesz a Szolgáltató részére megtéríteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő, vagy Előfizető személyében bekövetkezett teljeskörű változás, amely esetkőre a szerződésmódosítás szabályait kell alkalmazni.

13.4.3. Ha az Előfizető valamely szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, vagy meghatalmazott képviselője útján, illetőleg írásban (postai levélben, telefaxon) a Szolgáltató felé bejelenteni.

Ha az Előfizető a fentiek szerinti adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy annak a 13.4.1. pont szerinti határidőn túl tesz eleget, úgy a Szolgáltató az ebből adódó esetleges kárért, vagy bármely többletköltségéért nem tartozik felelőséggel, ugyanakkor a Szolgáltatónak okozott igazolt károkat, vagy többletköltségeket köteles lesz a Szolgáltató részére megtéríteni.

13.4.4. Az Előfizető köteles a fentiekben részletezett esetkörökön túli, a Szolgáltató által jogszerűen és indokoltan igényelt, a személyes adatok sérelmével nem járó, a szolgáltatás teljesítésével összefüggő további adatszolgáltatásokat is teljesíteni.

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek, valamint az azokkal megegyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére, használatára vonatkozó tájékoztatás

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató -a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében- az internetes honlapján könnyen elérhető helyen közzéteszi az Eht. 149/A. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelő, a kiskorúak védelmére szolgáló, könnyen telepíthető és használható szűrőszoftverek és azokkal azonos célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást, továbbá a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente az Előfizetőt tájékoztatja.. A Szolgáltató a szűrőszoftver/eket és az azok használatára vonatkozó tájékoztatás elérhetőségét ingyenesen köteles biztosítani az internetes honlapján.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén az egyes díjcsomagokba tartozó médiaszolgáltatások felsorolását a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

16. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei, tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató által a fogyatékossgal élő végfelhasználók részére nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről szóló tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján találhatóak meg.

1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)

1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
3000. Hatvan, Horváth M. út 4.	H: 8-18 K-Cs: 8-16 P: 8-14	telefonszáma: +3637540240 telefaxszáma: +3637999699 emailcíme: wireless@global-line.hu

2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
3000. Hatvan Horváth M. út 4	H: 8-18 K-Cs: 8-16 P: 8-14	telefonszáma: +3637540240 telefaxszáma: +3637999699 emailcíme: wireless@global-line.hu
Telefonos	Minden nap: 8-20	telefonszáma: +3637540240

2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (+36 1) 468 0680

Helyi illetőséggel rendelkező ügyfélkapcsolati pontok:
NMHH Debreceni Hatósági Iroda
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (+36 52) 522 122

NMHH Miskolci Hatósági Iroda
Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (+36 46) 555 500

NMHH Pécsi Hatósági Iroda
Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (+36 72) 508 800

NMHH Soproni Hatósági Iroda
Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (+36 99) 518 500

NMHH Szegedi Hatósági Iroda
Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761
web: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2016. évi CL. törvény az általános közgazgatási rendtartásról

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban 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, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)], a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint:

Innovációs és Technológiai Minisztérium

Cím: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Postacím: 1440 Budapest, PF: 1.

Tel: +36-1-795-6766; +36-1-795-3832; +36-1-795-8455, +36-1-896-0513, fax:
+36-1-795-0697

E-mail: ugyfelszolgalat@itm.gov.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: (1) 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Pest Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: (1) 459-4843

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Telefon: 06-76-795-710

E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

Telefon: 06 (72) 896-288

E-mail: muszak@baranya.gov.hu

Békés Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4.

Levelezési cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4.

Telefon: (66) 546-150

E-mail: fogyved@bekes.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Hatósági Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.

Telefon: 46/512-971

Email: szendrei.szilvia@borsod.gov.hu fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal

Műszaki Hatósági Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Telefon: 62/680-532

E-mail: petrik.sandor@csongrad.gov.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.

Fax: 06-22-313-564

E-mail: kneifel.robort@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

Telefon: (96) 795-950

Fax: (96) 795-955

E-mail: [fogyasztovedelem\[kukac\]gyor.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem[kukac]gyor.gov.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: Debrecen (4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.)

Tel.: (+36 52) 533-924

Fax: (+36 52) 327-753

E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

Heves Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.

Levélcím: 3301 Eger, Pf. 81.

Telefon: 06 (36) 515-469

Fax: 06 (36) 516-040

E-mail: [fogyved\[kukac\]heves.gov.hu](mailto:fogyved[kukac]heves.gov.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.

Telefon: (56) 422-603

E-mail: jasz.kmmf@jasz.gov.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2.

Telefon: (34) 309-303

Fax: (34) 309-302

E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg u. 2.

Levélcím: 3100 Salgótarján, Pf. 308.

Telefon: 06 (32) 511-116

E-mail: fogyved{kukac}nograd.gov.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7400, Kaposvár, Vásártéri u. 2.

Telefon: 06 (82) 510-868

E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77.

Telefon: 06-42/500-694

Fax: 06-42/504-398

E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefon: (74) 795-385
Fax: (74) 999-103
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Vas Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Postacím: 9701 Szombathely, Pf. 29
Telefon: 94/505-220, 94/ 505-219
Fax: 94/506-984
E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal

Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím, Térkép: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Telefon: (88) 550-510
Fax: -
E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Zala Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Telefon: 92/510-530
E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közgazdasági rendtartásról

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban 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: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900, E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2016. évi CL. törvény az általános közgazgatási rendtartásról

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Hatvan Város Önkormányzatának Jegyzője 3000
Hatvan, Kossuth tér 2.
(+36) 37/542-300

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Hatvani Járásbíróság
3000 Hatvan, Kossuth tér 7.
(+36) 37/342-919

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény, 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról
1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

7. 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: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Heves Megyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint
Telefon: (36) 416-660/105
E-mail: bekeltetes@hkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
1068 Budapest, Városligeti fasor 44.
Telefon: 06-1-[880 7642](tel:8807642)

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	-
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	-
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	-
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	-
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	-

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton		Célérték	
Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás kínált le- / feltöltési sáv szélessége	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s
Air Alap	2,50 Mbit/s / 0,50 Mbit/s	5,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Air Suli	4,00 Mbit/s / 1,00 Mbit/s	8,00 Mbit/s	2,00 Mbit/s
Air Home	4,00 Mbit/s / 2,00 Mbit/s	10,00 Mbit/s	5,00 Mbit/s
Air Ultra	15,00 Mbit/s / 4,00 Mbit/s	30,00 Mbit/s	10,00 Mbit/s

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási 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.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség, kbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére garantál.

Az Előfizető által fogalmazott adatok mérése:

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.

Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a kábel modem ethernet és/vagy USB portján keresztül halad át.

A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel kerül elvégzésre és a program jegyzőkönyvet készít a mérésről.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

Érvényes: 2017.01.01-től

a.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj magánszemélyek részére

Területi megjelölés: Abasár, Apc, Aszód, Csány, Gyöngyös, Gyöngyösoroszi, Gyöngyöspata, Gyöngyössolymos, Gyöngyöstarján, Hatvan, Heréd, Hort, Jászberény, Jobbágyi, Kerekharaszt, Lőrinci, Mátrafüred, Mátraszentimre, Nagykökényes, Nagyréde, Petőfibánya, Rózsaszentmárton, Sástó, Selyp, Szücsi, Szurdokpüspöki, Zagyvaszántó
Hozzáférési mód: Mikrohullámú

1./

Csomag neve:	Air Alap	
Hozzáférés típusa:	mikrohullámú	
Biztosított kábelmodem:	Ubiquiti vagy MikroTik eszköz	
E-mail:	Egyéni előfizető: 1 postafiók Üzleti előfizető: 1 postafiók	
Web tárhely:	nincs	
A csomagban átvihető havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	200 GB	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:		
minimális sávszélesség:	2,50 Mbit/s	0,50 Mbit/s
maximális sávszélesség:	5,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	2,50 Mbit/s	0,50 Mbit/s
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	3.071 Ft + ÁFA = 3.225 Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs, lassítás mértéke 64 kbps	

2./

Csomag neve:	Air Suli	
Hozzáférés típusa:	mikrohullámú	
Biztosított kábelmodem:	Ubiquiti vagy MikroTik eszköz	
E-mail:	Egyéni előfizető: 1 postafiók Üzleti előfizető: 1 postafiók	

Web tárhely:	nincs
A csomagban átvihető havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	200 GB

	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:		
minimális sávszélesség:	4,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
maximális sávszélesség:	8,00 Mbit/s	2,00 Mbit/s
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	4,00 Mbit/s	1,00 Mbit/s
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	2.283 Ft + ÁFA = 2.397Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs, lassítás mértéke 64 kbps	

3./

Csomag neve:	Air Home	
Hozzáférés típusa:	mikrohullámú	
Biztosított kábelmodem:	Ubiquiti vagy MikroTik eszköz	
E-mail:	Egyéni előfizető: 2 postafiók Üzleti előfizető: 2 postafiók	
Web tárhely:	nincs	
A csomagban átvihető havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	200 GB	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:		
minimális sávszélesség:	5,00 Mbit/s	2,00 Mbit/s
maximális sávszélesség:	10,00 Mbit/s	5,00 Mbit/s
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	5,00 Mbit/s	2,00 Mbit/s
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	4.646 Ft + ÁFA = 4878 Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs, lassítás mértéke 64 kbps	

4./

Csomag neve:	Air Ultra	
Hozzáférés típusa:	mikrohullámú	
Biztosított kábelmodem:	Ubiquiti vagy MikroTik eszköz	
E-mail:	Egyéni előfizető: 1 postafiók Üzleti előfizető: 1 postafiók	
Web tárhely:	nincs	
A csomagban átvihető havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	200 GB	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:		
minimális sávszélesség:	15,00 Mbit/s	4,00 Mbit/s
maximális sávszélesség:	30,00 Mbit/s	10,00 Mbit/s

Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	15,00 Mbit/s	4,00 Mbit/s
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	7.795 Ft + ÁFA = 8185 Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs, lassítás mértéke 64 kbps	

5./

Csomag neve:	AirBus 40	
Hozzáférés típusa:	mikrohullámú	
Biztosított kábelmodem:	Ubiquiti vagy MikroTik eszköz	
E-mail:	Üzleti előfizető: 40 postafiók	
Web tárhely:	5 GB	
A csomagban átvihető havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	korlátlan	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	40,00 Mbit/s	40,00 Mbit/s
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	60.000 Ft + ÁFA = 70.800 Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs	

6./

Csomag neve:	AirBus 50	
Hozzáférés típusa:	mikrohullámú	
Biztosított kábelmodem:	Ubiquiti vagy MikroTik eszköz	
E-mail:	Üzleti előfizető: 50 postafiók	
Web tárhely:	10 GB	
A csomagban átvihető havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	korlátlan	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	50,00 Mbit/s	50,00 Mbit/s
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	75.000 Ft + ÁFA = 88.500 Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs	

A szolgáltató minden szolgáltatási csomaghoz forgalom ellenőrzési lehetőséget biztosít: a www.gline.hu címen a forgalommérés menüpont alatt.

b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:

	Lakossági ügyfeleknek	Üzleti ügyfeleknek
Athelyezési díj	5.512 Ft + ÁFA = 7.000 Ft	5.512 Ft + ÁFA = 7.000 Ft
Atköltöztetési díj	7.087 Ft + ÁFA = 9.000 Ft	10.236 Ft + ÁFA = 13.000 Ft
Atírási díj	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft
Belépési díj határozatlan idejű szerződéssel	31.496 Ft + ÁFA = 40.000 Ft	78.740 Ft + ÁFA = 100.000 Ft
Csökkentett előfizetési díj	Tarifa havidíjának 70 %-a	Tarifa havidíjának 70 %-a
Elállási díj	11.811 Ft + ÁFA = 15.000 Ft	11.811 Ft + ÁFA = 15.000 Ft
Előfizetési díj	4.sz. melléklet a) pont szerint	4.sz. melléklet b) pont szerint
Expressz kiszállási díj	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft
Fizetési felszólítás díja	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft
Fizetési halasztás díja	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft
Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón	2.756 Ft + ÁFA = 3.500 Ft	2.756 Ft + ÁFA = 3.500 Ft
Installálási díj	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft
Kábelmodem újra installálási díj	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja havonta	787 Ft + ÁFA = 1.000 Ft	787 Ft + ÁFA = 1.000 Ft
Kiszállási díj	5.512 Ft + ÁFA = 7.000 Ft	5.512 Ft + ÁFA = 7.000 Ft
Konfigurálási díj	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft
Korlátozási díj	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft
Operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díja	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft
Rácsatlakozási díj	1.575 Ft + ÁFA = 2.000 Ft	1.575 Ft + ÁFA = 2.000 Ft
Részletfizetési kedvezmény díja	1.575 Ft + ÁFA = 2.000 Ft	1.575 Ft + ÁFA = 2.000 Ft
Sürgősségi kiszállási díj	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft
Számlabontási díj	2.756 Ft + ÁFA = 3.500 Ft	2.756 Ft + ÁFA = 3.500 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft
Tartozásmentességi igazolás díja	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft
További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja	11.811 Ft + ÁFA = 15.000 Ft	11.811 Ft + ÁFA = 15.000 Ft
Visszakapcsolási díj	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft	3.937 Ft + ÁFA = 5.000 Ft
Vizsgálati díj	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft és a mindenkori hatósági díj	7.874 Ft + ÁFA = 10.000 Ft és a mindenkori hatósági díj

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 4.c) sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak

Javítási/szerelési munka óradíja óra/fő	2500	2500
---	------	------

4.c.) Díjmeghatározások:

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételenek lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további díj megfizetésére köteles. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

A belépési díj az alábbiak szerinti ún. normál kiépítési feltételek esetén alkalmazandó:

- a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 10 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételeivel, továbbá
- c) a kábelmodem, acces point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított és
- d) legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozást jelent.

Csökkentett előfizetési díj I.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer..... csomagja esetén.

Csökkentett előfizetési díj II.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer csomagján kívüli bármely más további csomag esetén.

Előfizetési díj (Internet-hozzáférési vagy műsortejesztési szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

E-mail-cím hozzáférési díj

Internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását magában foglaló szolgáltatás díja az előfizetői szerződés felmondástól számított 6 hónapos időtartamon túli időtartamra.

Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

Fizetési halasztás díja

Az Előfizető által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj megfizetésére vonatkozó fizetési halasztás díja.

Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón

Amennyiben az Előfizető az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, hangfelvétel másolati díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a hangfelvétel másolatot az Előfizető részére.

Installálási díj

A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében ezen díj ellenében a Szolgáltató az Előfizető számítógépére telepíti az Előfizető által rendelkezésre bocsátott szoftvert, ennek hiányában más, ingyenesen hozzáférhető szoftvert és elvégzi a számítógépen a szükséges beállításokat.

A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is. Az installálási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

Kábelmodem újra installálási díj

Amennyiben az Előfizető számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató a kábelmodem újra installálási díj megfizetése ellenében ismételt elvégzi a LAN-kártya és modem üzembe helyezését, valamint az internet böngésző, illetve levelező program installálását, amennyiben a szükséges jogtisztá szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa

biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja.) E díjtétel mellett a mindenkori érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő mennyiségi vagy minőségi igényű csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Előfizető hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több mint 10 méter távolságra van.
- b) Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.
- c) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- d) Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- e) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az Előfizető – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,

- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási csomagra installálja vagy ismételten installálja, vagy a Webcamerát installálja, vagy az operációs rendszerprogramot, valamint internet alkalmazásokat újratelepíti,
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapotodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,
- az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

Konfigurálási díj

Az Előfizető végberendezésének az igényelt szolgáltatás igénybevehetőségéhez szükséges konfigurálás miatt fizetendő díj, amely – a kiépítést követő első konfigurálás vagy annak megkísérlése – kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

Operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díja

Amennyiben az Előfizető számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató az operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díjának megfizetése ellenében ismételten elvégzi az operációs rendszerprogram, valamint az Internet alkalmazások újratelepítését, amennyiben a szükséges jogtisztta operációs rendszert, illetve szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja). E díjtétel mellett a mindenkori érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges (szükség szerint további hírközlési eszköz kihelyezésével). Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, vagy a szolgáltató által nyújtott korábbi hírközlési szolgáltatás mellett az előfizető másik szolgáltatást kíván igénybe venni.

A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

Részletfizetési kedvezmény díja

Az Előfizető által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj, avagy a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozás részletekben történő megfizetése engedélyezésének díja.

Sürgősségi kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató külső hálózati építési, oszlopsorról történő házbeállási, az első csatlakozási pontig történő belső hálózati építési, további hozzáférési pont kialakítási, szabványosítási, kábelmodem újra installálási igény esetén a kiszállást – amennyiben az előfizető az ügyfélszolgálat által a munkálatok elvégzésére felajánlott időpontot nem fogadja el, úgy – az előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

Szerződésmódosítási díj

Természetes személy Előfizető halála esetén a természetes személy törvényes vagy végintézkedésen alapuló örököse, mint jogutód kérelme alapján a Szolgáltató és az Előfizető jogutóda általi kétoldalú szerződésmódosítás miatt a jogutód Előfizető által fizetendő egyszeri díj.

Számlabontási díj

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó előfizetői bejelentéstől számított 12 hónapra fizetendő és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden évfordulót követően ismételt esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

Szolgáltatás-csomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

Tartozásmentességi igazolás díja

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatóval szembeni mindennemű tartozás alóli mentességet igazoló dokumentum kiállítási díja. A díj felszámításra kerül akkor is, ha a tartozásmentesség nem áll fenn és a Szolgáltató az igazolást a fennálló tartozásról bocsátja ki.

További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több, de legfeljebb további ...vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles. Amennyiben ennél több további vételi hely kialakítására van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

További vételi hely (más által korábban kialakított) üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja

Ha az előfizetőnél már más által korábban kialakításra került a hálózati, úgy az szabványossági szempontból felülvizsgálatra kerül és a jelszintek dokumentált megfelelése esetén történhet meg a rendszerre kapcsolás. Ebben az esetben a rácsatlakoztatott vételi helyek üzemeltetési és karbantartási költségének térítéseként egyszeri megváltási díj kerül kiszámlázásra. A szolgáltatási címen lévő ingatlanban további vételi hely címen maximum kettő darab további vételi hely üzemeltethető hálózati erősítés nélkül. Ha ennél több vételi helyre van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Webcamera installálási díja

A Szolgáltató által az Előfizető részére valamely akció keretén belül átadott, vagy az Előfizető által biztosított webcamera üzembe helyezése - az Előfizető erre irányuló igénye esetén -, valamint annak használatához szükséges alkalmazások installálása csak a webcamera installálási díj megfizetése ellenében történik, amennyiben a szükséges jogtisztá szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja.) E díjtétel mellett a mindenkor érvényes szabályozás szerinti kiszállási díj kerül alkalmazásra, kivéve a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás első üzembe helyezésekor történő installálást.

5. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek
(AUP - Acceptable Use Policy)

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azért, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtevesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása

7. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

a) személyes adatok;

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizetői hozzáférési 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) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket 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.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet szerint a szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi személyes adatokat kezelheti:

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

- ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
- ae) az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszama,
- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

1.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (szolgáltatáscsomag- tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató az 1. pont szerinti adatokat az alábbi célból és jogcímen, valamint az alábbi időtartamig kezeli:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>

	történi adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése		
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történi adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 8 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év

<p>helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje</p>	<p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>		
<p>Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma</p>	<p>Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.</p>	<p>Az érintett hozzájárulása</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig</p>
<p>Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma</p>	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>

	<p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>		
<p>Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma</p>	<p>a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám,</p>	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az</p>	<p>a) Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása vonatkozásában</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés)</p> <p>b) A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett</p>

<p>értesítési cím</p>	<p>azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás</p>	<p>Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b) Előfizető hozzájárulása esetén</p>	<p>hozzájárulásának visszavonásáig</p>
<p>Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma</p>	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p>	<p>az érintett hozzájárulása</p>	<p>A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig</p>
<p>Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok</p>	<p>Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység</p>	<p>Az érintett hozzájárulása</p>	<p>A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig</p>
<p>Számlafizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye Természetes személy Számlafizető esetén a Számlafizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma Nem természetes személy Számlafizető</p>	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>

<p>esetén a Számlafizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma</p>	<p>figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>		
<p>Természetes személy Számlafizető személyi igazolvány száma</p>	<p>Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.</p>	<p>Az érintett hozzájárulása</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig</p>
<p>Számlafizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím</p>	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás</p>	<p>a) Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása vonatkozásában Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b) Előfizető hozzájárulása esetén</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés) b) A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig</p>
<p>Számlafizető kapcsolattartó személy/ meghatalmazott</p>	<p>Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása,</p>	<p>az érintett hozzájárulása</p>	<p>A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett</p>

személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése		hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői hozzáférési pont helye	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, Számlázás és a	a) Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr.	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 2 év

díjak megfizetésének ideje, módja	kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása	21. § (7) bekezdés	
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.			
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (hibabejelentés, a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkeresések, panaszok, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikáció) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése c) Az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresések, panaszok, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikáció visszakövetése	a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) Az Eszr. 25. §-a alapján az előfizető hozzájárulása esetén c) Eht. 138. § (10) bekezdés	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig c) A felvételtől számított legalább egy évig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén:	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés)
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése		
Az előfizető címe és az állomás típusa	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése</p> <p>Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés c) pont</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése</p> <p>Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Hívásrészletező utólagos kiállítása</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont</p> <p>b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés)</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 2 év</p>

<p>Hívó és hívott előfizetői számok</p>	<p>a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása c) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés, c) Eht. 159/A. §</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 2 év c) A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók</p>	<p>a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása, c) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés, c) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont d) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 2 év, c) Az adatok keletkezésétől számított 1 év d) A számla keltétől számított 8 év</p>

	ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében d) Számviteli bizonylat megőrzése		
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év
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	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év

<p>- állandó műszaki-technikai azonosítók (helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)</p>			
<p>Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa (helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)</p>	<p>Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>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 (helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)</p>	<p>Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>Alkalmazott</p>	<p>Az adatkérésre külön</p>	<p>Eht. 159/A. §</p>	<p>A szerződés</p>

<p>hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok (helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél</p>	<p>törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>(1) bekezdés e) pont</p>	<p>megszűnését követő 1 év</p>
<p>A szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan az alábbi adatok: 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 (internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)</p>	<p>Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>Eht. 159/A. § (1) bekezdés h) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>Az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím,</p>	<p>Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre</p>	<p>Eht. 159/A. § (1) bekezdés i) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év</p>

felhasználói azonosító, hívószám (internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	történő adatszolgáltatás érdekében		
Az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám) (internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés j) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
Közös adatállomány létrehozásához az előfizető azonosításához szükséges adatok	Közös adatállomány létrehozása, fenntartása	Eht. 158. § (1) bekezdés	A szerződés megszűnését követő 1 év

2.4. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.5. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.6.1. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.6.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.6.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.6.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket aszolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, amegbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

6. Az adatvédelmi felelős

6.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Széchenyi Viktor
beosztása: ügyvezető
elérhetősége: +36706128877, viko@global-line.hu

6.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,
- b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,
- c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

7. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény
- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet