

Nethun Informatika Kft.

Általános Szerződési Feltételek internet elérési szolgáltatáshoz

Hatályba lépés: 2015. 09. 01.
Utolsó módosítás: 2015 09. 01.
Készült: 2015. 09. 01.

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, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe	5
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	5
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	5
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	5
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	5
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	10
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő ...	11
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	13
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	14
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	14
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	17
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	17
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	17
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	17
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	17
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	17
4.2. Az ÁSZF tárgyat képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.	18
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .	18
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	18
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	20
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	20
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei	22

3. oldal

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	24
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	24
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	27
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	30
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	31
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	34
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	34
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	34
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	34
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések..	37
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége	37
7.4. A kártérítési eljárás szabályai	38
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	38
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	39
9. A szerződés időtartama	39
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	39
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	41
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	44
10. Adatkezelés, adatbiztonság	47
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama..	47
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	47
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)	47

4. oldal

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	48
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.	50
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	50
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	50
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	51
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	51
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	51
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.....	51
1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)	52
2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén	53
3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói	56
4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások	59
Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:	59
Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:	61
Díjmeghatározások:	62
5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat	65
6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek	74

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: Nethun Informatika Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató címe: 3247 Mátraballa, Bem utca 6.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők
Cím: 3247 Mátraballa, Bem utca 6.

Telefonszám: +3640 629-060

E-mail cím: szgabor@nethun.hu

Nyitva tartási ideje: H-P: 10:00 – 16:00

ebédidő minden nap 12:00 – 12:30.

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeit az 1. sz. melléklet tartalmazza

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.nethun.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

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

A Szolgáltató az ÁSZF-et elektronikus levélben térítésmentesen, illetve

az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.6.2. A 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) 4. § (1) bekezdésében foglaltak alapján üzleti előfizetők esetében az Eht. 117-118. §, 127. § (4b) bekezdés, a 129. § (2) és (4)-(6) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, 132. §, 134. § (1)-(3), (6)-(13) bekezdés, 135. §, és a Rendelet 3. § (9)-(10) bekezdés, 5. §, 6. § (3)-(6) bekezdés, 8. §, 21. § (2)-(3) és (6) bekezdés rendelkezéseinek alkalmazása, így ennek alapján az ÁSZF 9.1.2., 2.1.1.3.4., 9.3.4.1., 2.2.1., 9.2.3., 9.2.4., 9.2.5., 9.2.6., 9.3.1., 12.1.2., 12.1.3., 12.3., 12.1.4., 12.1.5., 12.1.6., 5.1., 6.2.6., 2.1.1.2.9., 2.1.1.3.1., 2.1.1.2.12., 2.1.1.3.2., 2.1.1.2.10., 2.1.2.5., 2.1.2.6. pontjainak alkalmazása nem kötelező.

A Rendelet 4. § (1) bekezdésében foglaltak alapján az üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 128. § (2) bekezdés, 134. § (14)-(15) bekezdés, 139-140. §, továbbá a Rendelet 7. és 9. § rendelkezéseitől, így ennek alapján az ÁSZF 8.1.11., 8.1.13., 4.1. 3.sz. melléklet, 6., 2. pontjainak alkalmazásától.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján

vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

2.1.1.2. Ajánlattételi eljárás

2.1.1.2.1. Az ajánlattételt (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- SMS-ben vagy írásban illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen.

2.1.1.2.2. Amennyiben az ajánlattétel az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az ajánlattételi eljárás mellőzhető.

2.1.1.2.3. Az ajánlattétel szempontjából Igénylő vagy Ajánlattevő (továbbiakban: Ajánlattevő) az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.1.2.4. Az ajánlattétel akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint az Ajánlattevőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Ajánlattevő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett ajánlat esetén az ezen személyektől származó ajánlati minőség hitelt érdemlő igazolásával.

2.1.1.2.5. Az Ajánlattevő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

2.1.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak a Szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja az Ajánlattevőt.

2.1.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.1.2.8. Az Ajánlattevő köteles biztosítani, hogy szükség esetén 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.

2.1.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű ajánlat (igény) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az Ajánlattevő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

a) az ajánlatot elfogadja vagy

b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3.1. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy

c) az ajánlatot elutasítja.

2.1.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az

igénybejelentés idejétől kezdődő 15 napon belül, vagy az Ajánlattevő által kért későbbi, de legfeljebb 3 hónapon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.3.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.1.2.11. Az Ajánlattevő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.1.2.9.b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Ajánlattevő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.

2.1.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az Ajánlattevő a bekapcsolási díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.1.3. Szerződéskötési eljárás

2.1.1.3.1. A 2.1.1.2. pont szerinti ajánlattételi és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbi időpontban jön létre:

a) jelenlévők között - sikeres bekötés esetén - az egyedi előfizetői szerződés aláírásával,
b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,

c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató a 2.3.1. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a 2.1.1.2.9. b) pont szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,

d) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával.

2.1.1.3.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.

2.1.1.3.3. Amennyiben a szerződéskötésre – nem az Előfizető kifejezett kívánságára – a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt a szerződéskötési ajánlat akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az Előfizető a lakásán 19 és 9 óra között szerződéskötés céljából nem kereshető fel.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kötött szerződés esetén az Előfizető – a szerződéskötés napjától, vagy ha ez későbbi, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított – 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, mely elállási jogról a Szolgáltató a

szerződés megkötésekor írásban köteles az Előfizetőt tájékoztatni a Szolgáltató nevének és azon címének megjelölésével, akivel szemben az Előfizető az elállási jogát gyakorolhatja és amely keltezéssel ellátott tájékoztató tartalmazza a megkötött szerződés azonosítását lehetővé tevő adatokat. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejártá előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a bekapcsolási díj vagy a 2.3.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította, míg a csatlakozás megvalósítása hiányában a belépési vagy a 2.3.7. pont szerinti díjat kamatmentesen köteles visszafizetni.

Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni az Előfizető saját költségére, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés. A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén.

Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását már megkezdte.

Amennyiben az Előfizetővel való szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kifejezetten az Előfizető kívánságára kerül sor, úgy az nem minősül az Előfizetővel – az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló jogszabály szerinti – ügyfélszolgálaton kívül kötött szerződésnek és arra a szerződésre, valamint szerződéskötési eljárásra a jelen pont rendelkezési nem alkalmazhatók.

2.1.1.3.4. Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

2.1.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

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

Az Előfizető díjcsomagok (továbbiakban: díjcsomagok) közül választhat.

Az Előfizető – az ÁSZF 4. sz. mellékletében rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely díjcsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató új díjcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjcsomagban levő szolgáltatásokat (továbbiakban: szolgáltatások) az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.1.2.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.1.2.3. 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 megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak
- d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.1.2.4. Az Előfizető szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – a távollévők között szóban megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni. Az Előfizető jogszerűtlen elállása esetén az Előfizető hátrányos jogkövetkezményként köteles a Szolgáltatónak az 4. sz. mellékletben megjelölt elállási díjat, valamint – ha az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került - az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésével kapcsolatos és 4. sz. melléklet szerinti kiszállási díjat is megfizetni. Az Előfizető jogszerűtlen elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal, illetve a kiszállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig legkésőbb 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.1.2.5. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.1.2.6. A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

A jelen pont szerinti Előfizető általi elállásra jogszerű elállás esetén a 2.1.2.5. pont szerinti, jogszerűtlen elállás esetén a 2.1.2.4. pont szerinti eljárás az irányadó.

2.1.3. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

2.1.3.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele valamely, a Szolgáltató tulajdonában ill. kezelésében lévő adó optikai láthatósága.. A szolgáltatás igénybevételének jogi feltétele az írásban megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egy, a Szolgáltató által meghatározott paraméterekkel bíró wifi kliens, illetve a 4.3. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés (legalább P4-es számítógép), egy hálózati kártya, szoftverek és amelyek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés (számítógép), hálózati kártya, szoftverek szolgáltatására. A szolgáltatás nyújtásának feltétele – esettől függően – wifi kliens vagy router, switch áramellátásának, villám és egyéb védelmének Előfizető általi biztosítása saját költségére. A szolgáltató az internet-hozzáférés kiépítéséhez szükséges – az előfizető által megvásárolt – eszköz meghibásodásáért a garanciális feltételeken túl nem felel, azok esetleges javítása, cseréje az előfizető költségére történik.

A szolgáltató az előfizetői végberendezés és az azon tárolt adatok megóvása és biztonsága érdekében a szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrést

alkalmazhat és egyes portok – így különösen a 139-es port – forgalmát letilthatja.

2.1.3.2. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs.

2.1.3.3. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik, vagy internet hozzáférési szolgáltatást nyújt.

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

2.1.3.5. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

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) 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) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),

b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

e) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

f) Ajánlattevő előfizetői minősége (egyéni),

g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról.

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) Természetes személy esetében:

- azonosító okmány,

- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

b) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlan jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételehez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételehez.

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

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvegyesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

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

2.3.1. Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató azonnal vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a 4. sz. melléklet szerinti egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már 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 rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.3.2. A 2.3.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.5. pont szerinti összegben.

2.3.3. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni a 7.5. pont szerinti összegben.

2.3.4. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni a 2.1.2.6. pontban rögzítettek szerint.

2.3.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (bekapcsolási díj) a 4. sz. melléklet tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely 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 igénybevételével, továbbá

c) a kábelmodem, acces point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított.

2.3.6. A bekapcsolási díj egy darab hozzáférési pont létesítését tartalmazza. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő bekapcsolási díj számítható fel a 4. sz. mellékletben foglaltak szerint.

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.

2.3.7. A 2.3.5. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától teheti függővé.

2.3.8. A 2.3.5. és 2.3.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 db 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 munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

2.3.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Ajánlattevők vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Ajánlattevők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

2.3.10. 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 a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

2.3.11. A kivitelezés során az Ajánlattevő 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 Ajánlattevő viseli.

2.3.12. 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 szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. 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 hibájából történő és Szolgáltató általi 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 számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott és ki nem fizetett eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.3.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

2.3.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői szerződés megkötésétől számított azonnali vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időponton túli előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, 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 vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg.

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

2.4.1. A Szolgáltató a bejelentett igényeket, az Ajánlattevő által tett ajánlatokat nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) az írásbeli ajánlat Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli ajánlat Szolgáltatóval való közlésének időpontját,
- b) az ajánlat Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és Ajánlattevő részére való megküldés időpontját, módját,
- c) az ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az előfizetői szerződés számát.

2.4.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni.

2.4.3. Ha az Ajánlattevő vagy Előfizető valamely, az ajánlatban 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 írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Ajánlattevő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Ajánlattevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Ajánlattevővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Ajánlattevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

2.4.4. Ha az Előfizető valamely, a 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 írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1.1. Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Magyarország területén a mindenkor hatályos 1. sz. melléklet szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon ethernet hálózat és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás

(jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása

(NHH ESZOR: internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás

a) Az internet hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített, vagy más, erre szakosodott szervezet által telepített és a Szolgáltató által megfelelőnek minősített szolgáltatási végponttal. A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges eszközöket – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - vételár megfizetése ellenében Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, amelyek az Előfizető tulajdonába kerülnek.

Szolgáltató a publikus IP címet automatikus cím kiosztással, az előfizetői végberendezéshez (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 igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

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

Szolgáltató adatforgalomtól független csomagot biztosít Előfizetői részére.

Az Előfizetők - adatforgalomtól függetlenül - minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik.

Előfizető jogosult bármilyen szabványos, kereskedelmi forgalomban kapható ethernet alapú végberendezés csatlakoztatására.

Az előfizető kötelezettségei:

Az Előfizető felelőssége az előfizetői router megrendelése, beszerelése és fenntartása, saját költségén. Az előfizetői routernek fizikai, adatkapcsolati és hálózati szinten is alkalmasnak kell lennie a szolgáltató routeréhez való csatlakozásra LAN porton.

3.1.2. A Szolgáltató az internet hozzáférési szolgáltatáson belül továbbított adatok eltérő mennyiségére való tekintettel díjcsomagokat alakít ki, melyek

elnevezését, tartalmát 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 díjcsomag igénybevételét a Szolgáltatónak távközlési eszközök tulajdonosaival fennálló szerződéseinek egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. csak 2.4GHz kiépített bázisállomás) és mely esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési

feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkozhat a szerződéskötéstől. Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni. A díjcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki új díjcsomag kialakítására.

3.1.3. A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (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, szerverhoszting), melyek csak valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehetők igénybe, önálló igénybevételükre nem kerülhet sor.

3.1.3.1. A Szolgáltató az Előfizetők részére az alábbi kiegészítő szolgáltatások igénybevételét biztosítja:

3.1.3.1.1.

E-mail postafiók szolgáltatás

A Szolgáltató jogosult az általa biztosított vagy az Előfizető által igényelt elsődleges és olyan járulékos postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, amelyeknek használatát az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel az Előfizető legalább öt hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. A Szolgáltató a nem használt e-mail postafiókokra küldött e-mailben azt követően tájékoztatja az Előfizetőt az e-mail postafiókok felfüggesztéséről, hogy az Előfizető azok használatát négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. Amennyiben az Előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követő egy hónapos időtartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmulasztását követően jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni. A Szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok megszüntetését mindaddig fenntartja, 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 hat hónapig megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott károkért.

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.

3.1.3.1.2. 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 természetesen 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 tényről, 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 vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja 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 vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

3.1.3.1.3.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.

A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.

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

3.1.3.1.4.

Webtárhely

A webtárhelyen elhelyezett tartalomért – ide értve a tárhelyre feltöltött tartalommal okozott jogsérelemért vagy azzal összefüggésben felmerült vagyoni és nem vagyoni kárért – az Előfizető felel.

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 azonban 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 Szolgáltató a kifogásolt tartalmat haladéktalanul eltávolítja a tárhelyről. A Szolgáltató a kifogásolt tartalom eltávolításakor az értesítésben kifogásolt vagy a bíróság/hatóság határozatában foglalt 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 magánokiratban vagy közokiratban 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 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.

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

3.1.5. 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 4.3. pont tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

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

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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.§ 23. 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 az Ajánlattevő által ajánlatában megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon 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. A Szolgáltató által biztosított wifi kliens esetén a szolgáltatás átadási pont a kliens portján értendő.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a 3. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton az esetek legalább .95 %-ában . Az átlagos csomagvesztési arány: $\leq 10\%$ (kisebb vagy egyenlő, mint tíz százalék).

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető az ÁSZF 7.5. pontja szerinti kötbérre jogosult.

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

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a 4. sz. mellékletben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató

külön köteles tételesen feltüntetni a 3. sz mellékletben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.

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

A mérés eredményeit a Szolgáltató 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. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom 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 szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot 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 szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult a 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább P4-es számítógép)

csatlakoztathat.

Az Előfizető a hálózathoz asztali vagy más számítógépet (pl. laptop) vagy azzal egyenértékű berendezést csatlakoztathat.

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 és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

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 pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által 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 bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.4. A bekötéskor a Szolgáltató a 4. sz. melléklet szerinti installálási díj ellenében elvégzi a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges – Előfizető által rendelkezésre bocsátott vagy ingyenesen hozzáférhető – szoftvernek az Előfizető számítógépére történő telepítését és a számítógép beállításait. A számítógép konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik. A bekötéskor a Szolgáltató – díjmentesen – megkísérli az előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség. Szolgáltató operációs rendszert nem telepít.

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

4.4.5. Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 2. sz. melléklet szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben 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 ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

4.4.7. A Szolgáltató jogosult a kábelmodem hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és

azt bármikor módosítani.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

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

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli 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) 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 és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, 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, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A rendszeres karbantartási munkákat minden héten csütörtökön 0-6 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában vagy az ÁSZF 6.4 szerinti egyéb módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkálat.

5.1.3. A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást - akár Egyéni, akár Üzleti/ Intézményi Előfizető - kérésére

szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 15 munkanappal, mely a

tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően határozott időtartamra, naptári évenként minimum 1, maximum 11 hónapra kérhető.

Az időtartam – a maximális 11 hónap figyelembe vételével – írásban módosítható a visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart.

Az előfizető a szünetelés időtartamára – a 4. sz. melléklet szerinti csökkentett előfizetési díjat, valamint a

kikapcsolásért – az 4. sz. melléklet szerint felszámított - díjat köteles fizetni.

A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön

értesítés nélkül – a szüneteltetés kapcsán felszámított díjak megfizetése után visszakapcsolja a szolgáltatást.

Díjtartozás, esetén nincs lehetőség a szolgáltatás szüneteltetésére. Határozott idejű szerződés illetve a

hűségidő lejártá előtt történő szüneteltetés esetén a szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

A 3.1.1.c) pont szerinti szolgáltatás kapcsán szüneteltetés előfizető általi kérésére nem kerülhet sor.

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót 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 megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti 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 irányadók.

5.1.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

5.1.8. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

5.1.9. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az

Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-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 Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével,
- d) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).

f) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

5.2.1.1. A 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 a jelen ÁSZF 5. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti. Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 6. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét -, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított wifi kliens 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 valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú 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.

Amennyiben 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 biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban 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 igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételkor a Szolgáltató haladéktalanul 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 jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

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

5.2.1.2. A 5.2.1.e) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele 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.

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és

ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik. .

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.

5.2.2. 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 5.2.1.c) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

5.2.3. A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltatás korlátozása az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 64 kbps-ra történő lassítását, a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

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 idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a 4. sz. mellékletben feltüntetett korlátozási díjat számol fel.

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

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

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 4. sz. mellékletben feltüntetett díjat számít fel.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

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 ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

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, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerződésszámát).

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét a 3. sz. mellékletben 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 (hibás teljesítés), így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető az ÁSZF 3. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

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

6.1.1.3. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.6.4.a)-c) pontok szerint 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. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valóságnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

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

6.1.1.5. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a 6.3. és 6.4. pont szerinti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a 6.1.1.3. pont szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

6.1.1.6. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3.a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.1.1.7. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72

órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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 Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének 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 kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

6.1.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó 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 – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi

köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

6.1.2.7. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel.

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 érdekkörébe tartozik,
- 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 nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

6.1.2.8. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdheti a helyszíni hibaelhárítást a 4. sz. mellékletben megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.5. pont szerinti módon és mértékben

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

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi 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 végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy 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 megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

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

6.2.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában

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

A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az 5. sz. mellékletben megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

6.2.2. 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, s annak egy másolati példányát az

Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles 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 egyidejűleg 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 hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához 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, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő 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 tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

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

6.2.3. 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 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 6.2.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártáig elnyújtja 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 a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke 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 számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

6.2.4. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató 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 ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizető 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 tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) ha az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- b) a szolgáltatás nyújtása megkezdésének jogszabályban meghatározott vagy a szolgáltató által vállalt határidejének elmulasztása esetén,
- c) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti

- d) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- e) a 6.1.1.3. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- f) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen eltelte esetén,
- g) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után.

Az egyes kötbérek mértékét a 7.5. pont tartalmazza.

6.2.6. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

6.2.7. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát 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, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

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

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

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság 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 általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált Ajánlattevőt, Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

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 teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, 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 kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

6.3.2. 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 bekövetkezésétől kell számítani.

6.3.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.5. pont tartalmazza.

6.3.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.2. pontja tartalmazza.

6.3.4.2. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvitás helyzete esetén jogosult a 2. sz. melléklet szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

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

6.3.4.4. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6.3.4.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

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

6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja 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 30 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes oldalán.

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

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

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, 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 számítva a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti időpontig megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.2.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, 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 tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.3. 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, bejelentést tehet és panasszal élhet.

6.4.4. A panaszok kezelési rendjét a 6.2. pont tartalmazza.

6.4.5. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézője, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

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

6.4.6.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik. Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban, stb.) jogosult felmondani, mint amilyen

formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.6.2. Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

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

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

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben kell értesíteni.

6.4.6.4. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató válasza szerint - a 6.4.6.5. pont szerinti korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével (postai úton), az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, (pl. SMS, MMS) az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

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

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

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

6.4.6.5. A 6.4.6.4.a)-c) pontjában 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 hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A 6.4.6.4 d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás

szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a 6.4.6.4. d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

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

a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, 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 a 2. sz. melléklet, a b) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.2. pont tartalmazza.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

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

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a 4./a) sz. melléklet szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

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

Az egyes díjak 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 tartalmaznak.

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

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 15. napjáig
 - b) naptári negyedéves előfizetés esetén a vállalt fizetési gyakoriságú naptári időszak első hónapjának 15. napjáig
 - c) naptári féléves előfizetés esetén a vállalt fizetési gyakoriságú naptári időszak első hónapjának 15. napjáig
 - d) naptári éves előfizetés esetén a vállalt fizetési gyakoriságú naptári időszak első hónapjának 15. napjáig
- esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

A Szolgáltató a számlát postai úton küldi meg az alábbi kivétellel: Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Az Előfizető az elektronikus számla (a továbbiakban: E-számla) szolgáltatást az Ügyfélszolgálaton személyesen, illetve e-mailben rendelheti meg. Az E-számla szolgáltatás igénybe vétele esetén a számla kézbesítése az Előfizető által megadott e-mail címre történik. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a sikeres megrendelést követően kizárólag elektronikus úton (e-mailben) kap számlát és minden egyéb tájékoztatást is, melyet eddig a papíralapú számlalevél mellett küldött ki a Szolgáltató.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 20-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjmentes.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 4. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt 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 elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén 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 terheli.

7.1.7. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

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

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

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előfizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,
- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy
- üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az. 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

b) pénzbeli óvadék.

A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12

havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és 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 kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja 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 utalvánnyal (csekkkel),
- c) Előfizető részéről történő pénzügyi átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás útján)

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

7.2.2. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A kedvezmény mértéke: negyedéves fizetési gyakoriság választása esetén negyed hónap, félévesnél fél hónap, egyévesnél egy hónap.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

7.3.1. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.3.2. Akciós kedvezmény lehet:

- a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),

e) ajándéksorsolás

f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

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

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

7.3.3. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

7.3.4. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha

a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,

b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

7.3.5. Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

7.3.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a 6.2.7. pont tartalmazza.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

7.5.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5.-6.2.6. pontja tartalmazza.

7.5.2. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

7.5.2.1. A 2.3.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után a bekapcsolási díj egy tizenötöd része, bekapcsolási díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.5.2.2. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig fizetendő kötbér összege a szolgáltatásnyújtás késedelme miatti 7.5.2.1. pont szerinti kötbér fele.

7.5.2.3. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.5.2.4. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.5.2.5. A hibás teljesítéssel kapcsolatban a 6.1.1.3. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hibás teljesítéssel kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen eltelte esetén a határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

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

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető

9. A szerződés időtartama

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

9.1.1. Az előfizetői szerződés időtartama határozatlan.

9.1.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi felmondással,

b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

c) a természetes személy Előfizető 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 is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,

g) 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 kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

9.1.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 8 nap felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 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 szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 6. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

9.1.12.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összecszerúségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

9.1.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - 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 9.1.12.1.a)-e) vagy 9.1.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.1.12.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Amennyiben az Előfizető 9.1.13. az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a

Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
 - b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy
 - c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 9.1.12.1.a)-c) vagy 9.1.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
 - d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
 - e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
 - f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
 - g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.
- A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig, (felmondási idő lejártáig) vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles, amit a Szolgáltató kötbéreként érvényesít.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

A jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az előfizető mondja fel az előfizetői szerződést azon okból, hogy a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

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

9.2.1. Az egyedi előfizetői szerződés Előfizető vagy Szolgáltató indítványára történő módosítása – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – írásban az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, a jelen ÁSZF-ben részletezett eltérésekkel.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy-, vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az Előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a módosítás menetéről.

9.2.2. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – az NMHH Elnök rendeletében meghatározott kivetelekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevéleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető

kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető tevélegesen és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartást elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevélegesen magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben az ÁSZF alábbi részei tartalmazzák:

Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történő módosítására a 9.3. pont szerinti esetekben kerülhet sor.

Az egyedi előfizetői szerződésnek a Szolgáltató által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történő módosítására a 9.2.3. pont szerinti esetekben kerülhet sor.

9.2.3. Ha a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele feltételeinek módosítására (díjmódosítás, díjsomag változtatás) vagy minőségi célértékekre vonatkozó változtatást javasol és az erre vonatkozó szerződésmódosítás iránti ajánlatáról értesíti az Előfizetőt, az Előfizető pedig az értesítésben megjelölt határidőn belül az ajánlatra a 9.2.2 pont szerint elfogadó nyilatkozatot tesz, úgy a felek között a szerződésmódosítás létrejön.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató a 6.4.6.3.-6.4.6.5. pontoknak megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

Amennyiben ezen esetben a Szolgáltató által a szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül – az Előfizetőre hátrányos rendelkezés esetén 15 napon belül – az Előfizető nem nyilatkozik, azonban a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén.

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

9.2.3.1. Díjmódosítás

A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett díjsomag tartalma és jellege alapján állapítja meg. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközzölt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- a) üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) szolgáltatáscsomag tartalmának módosítása,
- d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

9.2.3.2. Szolgáltatáscsomag módosítás

A Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az általa szolgáltatott

szolgáltatáscsomagok tartalmát megváltoztatni az Előfizetői igényeket felmérő reprezentatív piackutatás vagy dokumentált egyéb piaci információk, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján,

vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetésre kerül.

9.2.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,

c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.

d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg..

9.2.4.1. A 9.2.4. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősül:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására irányul,

- a szolgáltatást biztosító hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések).

A 9.2.4. a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás

9.2.4.2. A 9.2.4. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkező alábbi változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor előre nem voltak láthatók:

- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve a műszaki indokoltságú csomagtartalom-változtatást,

- a fejállomás cseréje, a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak,

- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés

következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;

- a fogyasztói árindex változása.

9.2.4.3. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződés a 9.2.4. pont b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó-, vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

9.2.5. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 6.4.6.3.-6.4.6.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

9.2.6. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 8.2.4. pontban megjelölt esetekben a 9.2.4.1.-9.2.4.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 9.2.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

9.2.7. Amennyiben a Szolgáltató a 9.2.6. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt a 9.2.3. pont szerinti jogok illetik.

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

9.3.1. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- a jogelőd Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és
- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. szerződéssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezzi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

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

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a 7.5. pont szerint.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor

az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan díjcsomag vonatkozásában igényli, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított díjcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Az átírás díját a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

9.3.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

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

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

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

Az 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 igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.5. 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 a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

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 kizárólag bekapcsolási díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a 4. sz. melléklet tartalmazza.

9.3.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a szolgáltatáscsomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg

b) szolgáltatáscsomag más szolgáltatási szintű szolgáltatáscsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, 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.

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

9.3.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az 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:

9.3.4.1. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan szolgáltatáscsomag vonatkozásában igényli, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

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

Folyószámlás fizetési módra történő módosítás 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 megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való

átállítás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

9.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 5. sz. melléklete szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

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

10.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

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.

10.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

10.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

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

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

11.1. A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását. A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.2. A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 9.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

11.3. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az

elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 9.3.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

11.4. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy 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 egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.5. A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

12.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.1.9. pont tartalmazza. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és 4. sz. mellékletben megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.1.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, 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.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

12.1.3. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

12.1.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 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 szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

12.1.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10.000 Ft-ot, vagy ha

b) az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

12.1.6. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - 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 12.1.4.a)-e) vagy 12.1.5. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint

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

12.2. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.1.10.-9.1.13. pontok tartalmazzák.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

12.3. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a postai úton megküldött felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

12.4. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát, és

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.5. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát.

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

12.6. A Szolgáltató általi 12.1.4., 12.1.5. és 12.1.6. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

12.7. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.

14.1.2. Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetésképtelen állapotáról.

14.1.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

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

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

14.1.5. Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

14.1.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.3. pont szerint, az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.4. pont szerint.

14.1.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az

Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a 4. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

14.2.1. Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

14.3.1. Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.3. pont szabályai az irányadók.

14.3.2. Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészt az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik. Az Előfizető másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

14.4.1. Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

14.4.2. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)

1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe Nyitva tartási ideje Elérhetőségek:

3247 Mátraballa, Bem. u. 6. H-P: 10:00 – 16:00 telefonszáma: +3640 629-060

emailcíme: szgabor@nethun.hu

Ebédidő minden nap:

12:00 – 12:30

Hibabejelentő szolgálat: Ügyfélszolgálati telefonszám: +3640 629-060, SMS a +36703350482 számra, e-mail, személyes bejelentés a cég székhelyén.

Az SMS-ben történő hibabejelentés esetén a SMS-nek tartalmaznia kell az előfizető nevét, szerződésszámát és a HIBA szót.

Elérhetőségének időtartama:

Személyes bejelentés, telefon: nyitvatartási idő alatt ,

SMS, e-mail: folyamatosan.

2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén
1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) m)]

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

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (+36 99) 518 500

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

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint 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 és 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

Postacím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: (+36 1) 457 7141

Fax: (+36 1) 457 7105

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

3. Az ügyfélszolgálat, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben, vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi

tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 150/A.§, Fttv. 10.§ (1)]

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.

Tel: (1)459-48-00, fax: 1/210-46-77

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1364 Budapest, Pf. 144.

Telefon: +36 1 328 0185

E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.

Postacím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.

Telefon: +36 32 511 116

Honlap: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.

Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.

Telefonszám: +36 36 515 598

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

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

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: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

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

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Mátraballa Jegyző:

Dr. Jakab Dorottya jegyző

Tel: (36) 476-125, Fax: (36) 476-325

Email: matraballa@axelero.hu

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum: Egri Városi Bíróság Cím: Eger, Barkóczy utca 3.

55. oldal

Tel: 06 (36) 411-147

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény Polgári Törvénykönyvről

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 ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület:
[Fgytv. 18.§ (1)]

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

E-mail cím:

tunde@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)

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Telefon: (1) 311-7030

Telefax: (1) 331-7386

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 elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	ÁSZF hivatkozás	Célérték
1./ A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	2.3	15 nap
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	6.1.1.4	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	6.2.2	30 nap
4./ A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	2.1.3.2 3.1.1	95%
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	_____	75%

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

1./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton

Célérték

	Szolgáltatás le- / feltöltési sávszélessége [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
1. csomag (2.4GHz):	4,1/0,256	2	0,2
2. csomag (5GHz):	5,2/0,51	3	0,3
3. csomag (5GHz) :	6,2/2,6	4	1
4. csomag (5GHz):	8,2/3,1	5	1,5

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

Nethun Informatika KFT Internet ÁSZF

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 valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (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 hozzáférésről 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.

A mutató csak forgalom mérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Díjreklamáció a szolgáltatás igénybeviteléről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

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 igénybeviteléről 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 előhangos 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 az esetek 80 %-ában garantál. A mutatók vonatkozásában: Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvezeték hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat

Csomagok	Díjak Nettó	Díjak Bruttó
1. csomag (2,4GHz)	2.870.-Ft+ÁFA	3.645.-Ft
2. csomag (5GHz)	2.870.-Ft+ÁFA	3.645.-Ft
3. csomag	3.937.-Ft+ÁFA	5.000.-Ft
4. csomag	5.413.-Ft+ÁFA	6.875.-Ft

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT				
Díjcsomag neve	1.(2,4G)	2. (5G)	3.	4.
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	4,1	5,2	6,2	8,3
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,256	0,51	2,6	3,1
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	3	4	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2	3	4	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2	3	4	5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,2	0,3	1	1,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,2	0,3	1	1,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,2	0,3	1	1,5
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	-	-	-	-
Túlforgalmazás kezelése	NINCS			
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	VAN			
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek		Kiegészítő lehetőségek, feltételek	
Web-böngészés	Igénybe vehető korlátozás nélkül			
VoIP	Igénybe vehető korlátozás nélkül			
Chat alkalmazások	Igénybe vehető korlátozás nélkül			
Közösségi oldalak	Igénybe vehető korlátozás nélkül			
Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető korlátozás nélkül			
Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető korlátozás nélkül			
Online TV	Igénybe vehető korlátozás nélkül			
Egyéb -----				

A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása

Elnevezés	Definíció
Kínált letöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
Kínált feltöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet- hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
Garantált letöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.
Garantált feltöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.
Csomagban foglalt adatforgalom	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Túlforgalmazás kezelése	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.
Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).
Felhasználási módok VoIP Chat alkalmazások Közösségi oldalak Fájlcserélő alkalmazások Video megosztó alkalmazások Egyéb	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet: - igénybe vehető - nem vehető igénybe - feltételekkel vehető igénybe.

A szolgáltatás földrajzi területei: Vizslás-Újlak, Bányaterenye, Nemti, Dorogháza, Mátramindszent, Szuha, Mátraalmás, Galyatető, Mátraballa, Mátraderecske, Recsk, Bodony, Terpes, Szajla, Bükkszék, Kisfüzes, Váraszó, Erdőkövesd, Sirok, Pétervására, Ivád.

Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:

Szolgáltatás megnevezése	Díj Nettó Ft+ÁFA	Díj Bruttó ÁFA-s
Adminisztrációs díj	787 Ft + ÁFA+4 Ft+ÁFA/oldal vagy+ 240Ft+ÁFA/adathordozó	1 000 Ft+ 5 Ft/oldal vagy+ 305 Ft/adathordozó
Áthelyezési díj	5 906 Ft + ÁFA	7 500 Ft
Átírási díj	1 968 Ft + ÁFA	2 500 Ft
Számlabontási díj	2 362 Ft + ÁFA	3 000 Ft
Szolgáltatáscsomag módosítási díj	0 Ft + ÁFA	0 Ft
Előfizetési díj	általánosan az ÁSZF 4. sz. melléklet szerintkonkrét díjak az Egyedi Előfizetői szerződés szerint	általánosan az ÁSZF 4. sz. melléklet szerintkonkrét díjak az Egyedi Előfizetői szerződés szerint
Csökkentett előfizetési díj I.	egyedi	egyedi
Belépési (bekapcsolási) díj	egyedi	egyedi
Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj <i>antennatartó árbóc kiépítése (< 6m)</i> <i>Többlet UTP/FTP kábelezés</i>	egyedi	egyedi
Elállási díj	5 000 Ft + ÁFA	6 000 Ft
Fizetési felszólítás I. díja/db	118 Ft + ÁFA	150 Ft
Fizetési felszólítás II. díja/db	394 Ft + ÁFA	500 Ft
Fizetési felszólítás III. díja/db	1 574 Ft + ÁFA	2 000 Ft
Kikapcsolási díj	1 500 Ft + ÁFA	1 905 Ft
Korlátozási díj	1 500 Ft + ÁFA	1 905 Ft
Visszakapcsolási díj	1 500 Ft + ÁFA	1 905 Ft
Installálási díj <i>belső router – wireless router</i> <i>Vezeték nélküli (mikrohullámú) berendezés</i>	óradíj	óradíj
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja/db	egyedi	egyedi
Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék/db	egyedi	egyedi
Kiszállási díj/alkalom	3 000 Ft + ÁFA	3 810 Ft
Expressz kiszállási díj Ft/km	0 Ft + ÁFA	0 Ft
Konfigurációs díj	2 600 Ft + ÁFA	3 302 Ft
Túlfeszültség levezető készlet	egyedi	egyedi
Vizsgálati díj/alkalom	5 000 Ft + ÁFA + a mindenkori hatósági díj	6 350 Ft+ a mindenkori hatósági díj
Javítási/szerelési munka óradíja óra/fő	3 200 Ft + ÁFA	4 064 Ft

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 4.c) sz. melléklete tartalmazza.

Nethun Informatika KFT Internet ÁSZF

Az ÁFA mértéke 27%.

Díjmeghatározások:

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

1. 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.

2. 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.

3. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

4. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételenek lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető bekapcsolási 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 bekapcsolási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

5. Csökkentett előfizetési díj.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege.

6. Előfizetési díj (Internet-hozzáférési 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 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.

7. 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.

8. Fizetési felszólítás díja.

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlottlevél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

9. Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

10. 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.

11. Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

12. 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,
- 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.

13. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

14. Szolgáltatás-csomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

15. 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.

16. 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.

5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

Adatkezelési 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 cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszámát,

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 kíséretére 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. 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 elévüléseiig 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	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogcíme	Adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	a) 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
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) 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
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve,	a) 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	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

születési helye és ideje 68. oldal	c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése		
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	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.	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszám	a) 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
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszám	a) 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	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	a) Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása vonatkozásában Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht.	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés) b) A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának

69. oldal		129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b) Előfizető hozzájárulása esetén	visszavonásáig
Kapcsolattartó személy / meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	Az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői hozzáférési pont helye	a) 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 díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti

70. oldal			elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 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 elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése	a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) A 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 10. §-a alapján az előfizető hozzájárulása esetén	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető címe és az állomás típusa	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény	a) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés

71. oldal	szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében		megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
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	a) 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 c) Számviteli bizonylat megőrzése	a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) 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. 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

2.4. Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

2.5. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően 5haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.6. 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) ellenőrzöten 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 közbiztonság 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 a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléséhez 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 egyedi 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, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

6. Az adatvédelmi felelős

6.1.

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy neve:

beosztása:

elérhetősége:

Székely Gábor

ügyv. ig.

+3670 318-3218

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

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet

- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet

6. 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 azáltal, 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.

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 megtévesztő 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 kérés nélküli 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 kérés nélküli, 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.