

**Vidékháló Kft.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSOKRA  
ÉS  
INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**Hatályos: 2012. január 2-től**

## Tartalomjegyzék

Oldal

1. Általános adatok, elérhetőség:	
1.1. A szolgáltató neve és címe	
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	4
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	4
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe	4
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	
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti 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	6
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	8
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	11
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:	
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	12
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	13
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	13
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	13
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	13
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	14
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	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:	
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	19
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	20
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:	
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	20
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	22
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	24
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	25
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	25
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	25

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, 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	26
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	30
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége	31
7.4. A kártérítési eljárás szabályai	31
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	31
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	32
9. Szerződés időtartama:	
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	32
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	33
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	35
10. Adatkezelés, adatbiztonság:	
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	37
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	39
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat):	39
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:	40
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban:	44
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:	
14.1. Az együttműködési és tájékoztatói kötelezettség	44
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	44
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	44
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	45
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:	45
1. sz. melléklet	46
2. sz. melléklet	47
3. sz. melléklet	48
4. sz. melléklet	53

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) és a 6/2011. MNHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) alapján a Vidékháló Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) az alábbi általános szerződési feltételeket (továbbiakban: ÁSZF) alkalmazza, melytől a felek egyező akaratával az előfizető javára eltérhetnek:

## **Fogalmak:**

- 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;
- c) hibabejelentés: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;
- d) üzleti előfizető: az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

## **1. Általános adatok, elérhetőség:**

### **1.1. A Szolgáltató neve és címe:**

A Szolgáltató neve: VidékHáló Telekommunikációs Korlátolt Felelősségű Társaság  
Rövidített neve: VidékHáló Kft.

Cégjegyzékszám: Cg.03-09-122912  
Székhelyének címe: 6000 Kecskemét, Kisfaludy u. 6-8.  
Telephelye/-inek címe: 6000 Kecskemét, Szolnoki út 33.  
Telefonszám: 76-999-605; 76-999-602  
Telefaxszám: 76-504-365

**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:**

Ügyfélszolgálat címe, e-mail címe: 6000 Kecskemét, Szolnoki út 33.  
Nyitva tartási ideje: Munkanapokon: 8-17 óráig  
Telefonszáma, telefaxszáma 76-999-600; 76-504-365 E-mail: info@videkhalo.hu

1.2.1. Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, a szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt a központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

**1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):**

Terület megjelölése: 35; 54; 23; 1; 53; 52; 36; 37; 96; 82; 59; 48; 76; 83; 45; 85; 44; 49; 46; 69; 93; 42; 75; 72; 84; 99; 22; 74; 26; 47; 73; 56; 94; 87; 34; 92; 25; 33; 28; 57; 62; 63; 24; 27; 88; 66; 68; 89; 32; 95; 79; 78; 77; 29 körzetszámú földrajzi számozási terület  
Nyitvatartási idő: Telefonos bejelentés: 08—21 óráig,  
Üzenetrögzítő bejelentés: 21-08 óráig  
Bejelentés e-mailben: 0-24 óráig  
Telefonszáma: 76-999-606, 1276  
E-mail címe: hibajegy@videkhalo.hu

**1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.videkhalo.hu](http://www.videkhalo.hu)**

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

1.5.1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, előfizető szolgáltatások műszaki minőségével, hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén:

A területileg illetékes NMHH vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője.  
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda  
Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.  
Levelezési cím: 1386 Budapest 62. Pf.:997  
Telefon: 1-468-0673  
Telefax: 1-468-06-80  
Internet: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

1.5.2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (külön panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés stb.) kapcsolatos vita esetén:

A területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség.  
Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 6000 Kecskemét, Deák F. tér 3.  
Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf.: 452  
Telefon: 76-513-765  
Telefax: 76-513-710  
Internet: [ww.nfh.hu](http://ww.nfh.hu)

1.5.3. A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.: 1036  
Telefonos tanácsadás: 06-1-472-8851  
Telefax: 06-1-472-8905  
Internet: www.gvh.hu

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

Kecskemét Megyei Jogú Város Önkormányzat jegyzője  
Cím: 6000 Kecskemét, Kossuth tér 1.  
Telefon: 76/513-513  
Telefax: 76/513-538  
Internet: www.kecskemethu

1.5.5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Kecskeméti Városi Bíróság  
Cím: 6000 Kecskemét, Rákóczi út 7-19.  
Postacím: 6001 Kecskemét Pf.: 43.  
Telefon: 76/519-519  
Telefax: 761507-353

## **1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége:**

1.6.1. A Szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a Szolgáltató köteles tájékoztatást adni.

1.6.2. Az előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az ÁSZF 1.2. pontjában feltüntetettektől.

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**

**2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Rendelet 5. § (1) bekezdése szerinti 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 az egyedi előfizetői szerződésből és a jelen ÁSZF-ből áll.

2.1.2. Az igénybejelentés (továbbiakban ajánlat) szempontjából az 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.

2.1.3. Az előfizetői szerződés alanyai:

a) Szolgáltató,

b) az egyéni előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,

c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak,

d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenysége keretében veszi igénybe a szolgáltatást.

2.1.4. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést

követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy:

a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a hozzáférhetővé teszi,

b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában azt a 2.1. 5. 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.

#### 2.1.5. Az előfizetői szerződés:

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,

c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató az 2.1.5. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot az 2.1.4. b) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,

d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával

jön létre.

2.1.6. Amennyiben a 2.1.5. c) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

2.1.7. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. 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.

2.1.8. Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a 2.1.4. b) pontjában foglaltak kivételével - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

2.1.9. Az 2.1.8. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által az 2.1.4. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

2.1.10. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (2.1.9. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

2.1.11. 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.

2.1.12. A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

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

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

2.1.15. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. Az ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

2.1.16. A Szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlatának hallgatólagos vagy ráutaló magatartással történő elfogadását az előfizető elfogadó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni.

2.1.17. Az ÁSZF területi hatálya kiterjed mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján internet hozzáférést-, ellátást biztosít a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

2.1.18. Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

2.1.19. Szolgáltató elutasíthatja az igény teljesítését, amennyiben:

- a) az igény műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- b) az igénylőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- c) az igénylőnek a szolgáltatóval vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az igényt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel; vagy
- d) az adott címen Szolgáltató által díj nem fizetése miatt felmondásra került szerződés.

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

2.2.1. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll. A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A nyilvános előfizetői szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződést az általános szerződési feltételei szerint köti meg.



2.2.2. Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, 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 általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

2.2.3. Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát.

2.2.2. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

a) személyes adatok:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a Szolgáltató adatai:

ba) a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,

bb) a Szolgáltató cégjegyzékszám,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,

bd) a hibabejelentő elérhetősége,

be) az internetes honlap elérhetősége;

c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,

cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,

cc) amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,

cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,

cf) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,

cg) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,

ch) a díjfizetés módja,

ci) a számlakibocsátás határideje,

cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,

ck) az előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,

cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;

d) az előfizetői szerződés időtartama:

da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,

dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,

dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,

de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;

e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:

fa) az előfizetői névjegyzékkel,

fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,

fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,

- fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,
- fe) az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóval,
- ff) az egyéni előfizetői minőséggel,
- fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- fi) az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;

h) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;

i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;

j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;

k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;

l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;

m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

2.2.3. Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

Egyéni előfizető esetén:

a) személyi igazolvány

b) lakcímkártya

c) amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazás egy példánya.

Intézményi/tüzleti előfizető esetén:

a) cégkivonat másolata

b) Az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya

2.2.4. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő, igazolt módon történő megjelölésével (írásban vagy szóban hírközlési eszköz útján vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

2.2.5. Az igénylő 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 magántulajdonú ingatlan vonatkozásában. Használati jogot Szolgáltató kérésére igazolni köteles előfizető a szerződés megkötése előtt.

### **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 – a 2.1.4. b) pontjában foglalt kivétellel - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

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

2.4.1. Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató köteles honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni (ÁSZF 4. sz. melléklet).

2.4.2. Hatósági eljárás esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy törvényben vagy e rendeletben meghatározott tájékoztatási, értesítési kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint az előfizető törvényben vagy e rendeletben előírt hozzájárulásait beszerezte.

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

2.4.4. Az ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

2.4.5. A Szolgáltató a kis- és középvállalkozás előfizetői minősége változására tekintettel külön díjat nem alkalmazhat.

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

a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, meg küldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a (4) bekezdés értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,

b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában azt a 2.1.5. 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.

2.4.7. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles

elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

2.4.8. Az előfizető a nyilatkozatot kizárólag írásban, térítvevényvel ellátott postai levél útján, a nyilatkozat tartalmát bizonyító okirat hiteles másolatával együttesen vonhatja vissza vagy módosíthatja.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

#### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:**

##### **3.1.1. Mikrohullámú internet szolgáltatás - Microwave Digital Subscribe Line (MDSL)**

Az igénylő által kért végpont, valamint a magyarországi és nemzetközi Internet hálózat között létesített, folyamatos összeköttetés, melyre az ügyfél szabványos UTP csatlakozáson keresztül csatlakozik. A szolgáltató szolgáltatását saját vezeték nélküli hálózatán nyújtja, és a Szolgáltatás hozzáférési ponton bocsátja az ügyfél rendelkezésére.

A Szolgáltatás hozzáférési pont olyan pont, ahol a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az ügyfél számára biztosítja, a szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei teljesülése esetén.

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított végberendezés szabványos Ethernet portja.

Végberendezés: a szolgáltató által biztosított rádiós modem.

A szolgáltatás frekvenciái: 2400-2483,5 Mhz, 5150-5350 Mhz, 5470-5725 Mhz

Jelen szolgáltatás a Burst-funkciót használja:

Nem folyamatos letöltés esetén 15 másodperces ciklusokra a sávszélesség értéke a maximális érték.

Folyamatos letöltés esetén a letöltési sebesség korlátozódik a választott csomaghoz meghatározott értékre.

Ezen csomagok esetén a weblapok megtekintése a lehető leggyorsabb módon történik, viszont folyamatos letöltés esetén a sávszélesség korlátozódik.

Besorolása: TESZOR'08 612042 - Szélessávú internetelés vezeték nélküli hálózaton

##### **3.1.2. Adathálózati szolgáltatás SZJ 64.20.18.0 kábeltévé-hálózaton**

##### **3.1.3. A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá az alábbi értéknövelt szolgáltatások nyújtását:**

- (a) web hosting, web design;
- (b) domain regisztráció;
- (c) mail-relay szolgáltatás;
- (d) csoportos e-mail szolgáltatás;
- (e) tűzfal szolgáltatás;
- (f) VPN szolgáltatás
- (g) rendszer-integrációs tevékenység;
- (h) vírusszűrés;
- (i) szerverbérlet co-location szolgáltatáshoz;

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

Az alábbi települések és azok külterületei:

Bokros, Csanytelek, Csépa, Csongrád, Derekegyház, Eperjes, Fábiansebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytóke, Szegvár, Szentés, Tiszaalpár, Mesterszállás, Mezőhék, Mezőtúr, Kétpó, Kungyalu, Kunszentmárton, Szelevény

Apostag, Dunaegyháza, Dunavecse, Kunadacs, Kunpeszér, Kunszentmiklós, Solt, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Tass, Újsolt

Bácsalmás, Csikéria, Bácsszőlős, Katymár, Kunbaja, Madaras, Mátételke, Tataháza, Jánoshalma, Mélykút, Kéleshalom, Borota

Kecskemét, Városföld, Kadafalva, Katonatelep, Hetényegyháza, Méntelek, Kerekegyháza, Szentkirály, Tiszakécske, Nyárlőrinc

Balatonföldvár, Balatonszárszó, Balatonszemes, Balatonőszöd, Bálványos, Kereki, Kőröshegy, Kötcese, Nagycsepely, Pusztaszemes, Szántód, Szólád, Teleki

Szécsény, Pösténypusztá, Benczúrfalva

Ádánd, Balatonendréd, Balatonszabadi, Nagyberény, Nyim, Siójut, Som, Töreki, Zamárdi

Szentpéterfa, Ják, Vasszilvág, Varsány, Rimóc

Bokros, Csanytelek, Csépa, Csongrád, Derekegyház, Eperjes, Fábiansebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Szentés, Tiszaalpár, Tömörkény

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

E pontban az ÁSZF rendelkezést nem tartalmaz!

### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e:**

A Szolgáltató szolgáltatásai nem minősülnek az Eht. szerinti egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye:**

3.5.1. előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató által kihelyezett vagy felszerelt végkészülék kimeneti portján veszi át (Előfizetői Hozzáférési Pont = EHP).

3.5.2. Szolgáltató az EHP-ig terjedően köteles biztosítani a szolgáltatást, és a hibalehárítási kötelezettsége is eddig a pontig terjed.

3.5.3. előfizető nem jogosult az EHP előtti eszközöket (végkészülék, kábelezés, antenna stb.) leszerelni, azokat bármilyen módon módosítani, azok használatát 3. személynek átengedni vagy lehetővé tenni.

3.5.1. előfizető felel a Szolgáltatónak okozott minden olyan kárért, amely a tulajdonában lévő készülékek, a előfizetői hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközök meghibásodásából, a belföldi forgalomban nem engedélyezett, a vonatkozó szabványok előírásainak nem megfelelő, hatósági engedéllyel nem rendelkező készülék, a az előfizetői hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközök csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének akadályozásából, a szolgáltatás harmadik személynek történő jogosulatlan átengedéséből, az előfizetőt terhelő kötelezettségek megsértéséből, vagy a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából ered.

3.5.1. A jogellenes, illetőleg az általános szerződési feltételekbe ütköző, és/vagy egyedi előfizetői szerződésbe ütköző jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető köteles az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatás díjának 3 havi összegének megfelelő kárátalányt fizetni.

3.5.2. Ha a jogellenes jelvételezésből hasznot húzó személynek érvényes előfizetői szerződése nincs az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben meghatározott feltételek teljesítése esetén kötheti meg. Szolgáltató a jelszolgáltatást csak abban az esetben köteles továbbra is biztosítani, amennyiben az előfizető, illetve a harmadik személy az ÁSZF-ben meghatározott feltételeket teljesíti. Szolgáltató ezek elmaradása esetén kárai megtérítését jogosult kérni előfizetői szerződésszegés esetén. Szolgáltató jogosult továbbá a szerződés megszűnésének szabályai szerint az előfizetői szerződés felmondására, a szünetelés, illetve korlátozás szabályai szerint a szolgáltatás szüneteltetésére, illetve korlátozására.

3.5.3. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket, antennát és egyéb eszközöket az előfizető által biztosított helyiségben elhelyezi, a kábeleket védőcsőben, kábelcsatornában vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti.

3.5.4. A Szolgáltató – alapesetként – egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít.

3.5.5. Az előfizetői hozzáférési pont telepítése, a vonali csatlakozási pont és a házátadási pont, illetve a házátadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza nem lehet hosszabb mint 20-20 méter, és együttesen sem haladhatja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén, kiegészítő létesítési díjat kell az előfizetőnek fizetni.

3.5.6. Az előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot.

#### 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 minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést köteles megtenni annak érdekében, hogy szolgáltatása megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek.

4.1.2. A szolgáltató a vállalt szolgáltatásminőségi célértékek vonatkozásában köteles éves szintű ütemezésnek megfelelően ellenőrzést folytatni, melyet a megfeleléségi nyilatkozatot kiállító szolgáltatónak dokumentálnia kell.

4.1.3. A szolgáltatónak a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkednie kell, ha az ellenőrzés megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg valamely szolgáltatásminőségi követelménynek. Az intézkedést követően a korábban nem teljesített szolgáltatásminőségi követelmény teljesítésének ellenőrzését meg kell ismételnie.

4.1.4. A nem teljesülő célértékeket mutató mérés esetén - az esetleg szükséges javításokat követően - a követelmények teljesülését bemutató mérés eredményét a szolgáltató köteles újra közzétenni.

Minőségi mutató megnevezése	Mértékegysége	Vállalt érték	Célérték
szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)	nap	14	15
a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában;	óra	48	72
forgalomméréseken alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban, összhangban az Eht. 138. §-ának (3) bekezdésével;	óra	24	48
szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban;	%	95	96,5
a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)	%	90	80
Internet-szolgáltatásra alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények			
hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a	Kbps	letöltés	feltöltés
		letöltés	feltöltés

szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál;					
OptiX2012 csomagok	1024/384	512	192	512	192
	1536/512	768	256	768	256
	2048/512	1024	256	1024	256
	4096/1024	2048	512	2048	512
Kábel (ETTH) internet	5120//2048	1024	409	1024	409
	5120/ 3072	1024	614	1024	614
	8192/4096	1638	819	1638	819
	10240/5120	2048	1024	2048	1024
	15360/7680	6144	3072	6144	3072
	5120/5120	1024	1024	1024	1024
	8192/8192	1638	1638	1638	1638
	10240/10240	2048	2048	2048	2048
Korábbi, már nem értékesített csomagok	Lásd korábbi ÁSZF-ek mellékleteként!				
Egyedi csomagok	Egyedi csomagoknál a garantált sávszélesség a névleges le- és feltöltési sebesség 50-100 % lehet!				

4.1.5. A szolgáltatásminőség megfelelőségének ellenőrzését követő 15 napon belül a szolgáltató köteles ügyfélszolgálatán a felhasználók számára könnyen elérhető helyen és módon, valamint internetes honlapján közzétenni annak eredményét a fent meghatározott célértékek teljesítésének számszerű adataival, kiegészítve az alább megjelölt adatokkal:

a) a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének teljesített időtartamát éves átlagban, az előfizetői szerződés létrejöttét követően megkezdett napban, egy napnál rövidebb határidő esetében órában;

b) a bejelentett előfizetői panaszok számát 1000 előfizetőre vetítve, ebből

ba) a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok számát; ebből a jogosnak elismert panaszok számát,

bb) forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk számát; ebből a jogosnak elismert díjreklamációk számát,

bc) ügyintézésrel szembeni panaszok számát;

c) a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok hibaelhárításának időtartamát éves átlagban, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 6/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 12. §-ának (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével órában;

d) forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének időtartamát éves átlagban, megkezdett napban;

e) a szolgáltatásminőség megfelelőség igazolásának módját.

4.1.6. A szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük:

4.1.6.1. Az Internet szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során.

4.1.6.2. Éves rendelkezésre állás: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest (%). Értelmező kiegészítés: 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.

4.1.6.3. Szolgáltatás-kiesés: az előfizető számára a szolgáltatás nem igénybe vehető: 95%

a) Várakozás és zavarmentesség: 95% A szolgáltatás zavarmentes, ha 32 byte-os csomagokkal az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10%-ot 24 órás ablakban mérve. Adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

b) IP hálózat csomagvesztése: A csomagvesztés a szolgáltató hálózatán a szolgáltató dedikált IP hostja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb, mint 10% az esetek 98%-ban 24 órás ablakokban mérve. Adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

4.1.6.4. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

a) a tervszerű karbantartás időtartama,

b) a vis major miatti szünetelés időtartama,

c) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,

d) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,

e) Előfizető szerződészegése miatti korlátozás időtartama,

f) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

g) a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

4.1.6.5. A minőségi célértékek értelmezése a következők szerinti:

a) A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.

b) A paraméter megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy az adott paraméter vállalt célértéke az összes szolgáltatott (és vizsgált) paraméter legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.

c) A szolgáltatás megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfeleléségi mutatók vállalt célértékeinek az összes paraméter legalább hány százalékára kell teljesülnie.

4.1.6.6. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására.

4.1.6.7. Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere:

4.1.6.7.1. A Szolgáltató összes minimális sáv szélessége: a sáv szélesség biztosítása a Szolgáltató gerinchálózati összeköttetései alapján biztosított.

4.1.6.7.2. A szolgáltatás rendelkezésre-állás mérése: a szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZK): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

4.1.6.7.3. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-

kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni, tehát a szolgáltatás várakozás – és zavarmentessége: a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat.

4.1.6.7.4. Minőségi mutató (RA) származtatása:

a.) szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

b.) Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizető számmal.  $RA=1 - (SZKT/SZT) \times 100$

c.) IP hálózat csomagvesztése: 10000 elküldött csomag esetén az (elveszett csomagok száma/összes csomagok száma) $\times 100$  %, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta egy alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén.

d.) Átlagos hozzáférés ellenőrzése: az igénybevételt számlálóink folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott előfizetőnek adott időszakban volt-e forgalma.

4.1.7. A szolgáltatás akkor elfogadható minőségű, ha az előfizető megfelelő minőségű adatforgalmat képes bonyolítani a Szolgáltató gerinchálózata és a előfizetői hozzáférési pont között. A mérést adatforgalmi teszteléssel lehet ellenőrizni. Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal. (pl: ICMP csomagok küldése és fogadása)

4.1.8. Szolgáltatásminőségi mutatók: a 229/2008 Korm. rendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatókat a 3. sz. melléklet tartalmazza. A mellékletben szerepelnek a szolgáltatásminőségi mutatókhoz rendelt célértékek és minimális értékek, a minőségi célértékek értelmezése és a teljesítés ellenőrzésére vonatkozó mérési módszer leírása. A 3. sz. mellékletben feltüntetett szolgáltatási minőségi mutatók a Szolgáltató által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak. A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, és a Kormányrendelet 3. sz. mellékletében szereplő további információkkal együtt a Szolgáltató a tárgyévvet követő január 31-ig teszi közzé.

4.1.9. 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 ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (1. sz. melléklet szerint meghatározott kiszállási díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az előfizetőre áthárítani.

**4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalmérést, 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:**

E pontban az ÁSZF rendelkezést nem tartalmaz!

**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. Az elektronikus hírközlő hálózat akkor minősül védettnek, ha a szolgáltató fizikai és adminisztratív intézkedésekkel biztosítja, hogy az elektronikus hírközlő hálózathoz, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, vagy az előfizető által közölt információhoz jogosulatlanok számára a hozzáférés csak különösen nehéz feltételekkel - így különösen látható rongálással járó, vagy más feltűnő módon, vagy tiltott eszközök, módszerek igénybevételével - lehetséges.

4.3.2. Szolgáltató az ISZT hálózathasználati irányelveit (AUP – Acceptable Use Policy) alkalmazza:

#### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:**

4.4.1. Az előfizetői végberendezés a Szolgáltató tulajdonában áll, és azt az ügyfélhez a szolgáltatási szerződés ideje alatt kizárólag a Szolgáltató hálózatához csatlakoztatva lehet üzemeltetni. előfizető köteles a végberendezés áramellátásról folyamatosan, megszakítás nélkül gondoskodni.

4.4.2. A hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végezteshet. Nem üzemeltethető olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

4.4.3. A végberendezés a Szolgáltató felügyelet alatt áll, annak beállításait, elhelyezését előfizető nem változtathatja meg. 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, azt előfizető köteles megtéríteni. Az előfizető számítógépében a hardverek és szoftverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

4.4.4. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a végkészüléket Szolgáltató - előfizetővel egyeztetett időpontban - díjmentesen leszereli és elszállítja. Amennyiben előfizető a leszerelést megakadályozza, a kiszállás átalánydíját ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza, illetve a végkészülék elvesztése, megsemmisülése esetén fizetendő kártérítést előfizető köteles megfizetni.

4.4.5. Amennyiben a szerződés megszűnését követő 30 napon belül Szolgáltató a végkészülék leszerelése és elszállítása érdekében nem lép fel, abban az esetben előfizető jogosult azt leszerelni és felelős őrzésbe venni, Szolgáltató egyidejű értesítése mellett vagy Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájába beszállítani vagy beszállíttatni. Ebben az esetben az eszközök megrongálódása, hiányossága esetén Szolgáltató nem igényelhet előfizetőtől kártérítést.

4.4.6 A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az előfizető berendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az előfizetőt terhelik. Az előfizető saját berendezésének a hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.7. A Szolgáltató jogosult az előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az előfizetőt felszólítja annak megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

#### **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 szüneteltetésére mind az előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői vagy szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok (vis maior) következtében vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.1.2. A szolgáltatást a határozott idejű szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető maximum hat hónapra, az üzleti előfizető maximum három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szolgáltatást a határozatlan idejű szerződés esetén évente az egyéni előfizető maximum hat hónapra, az üzleti előfizető maximum három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetés ideje nem számít bele a határozott idejű szerződés szolgáltatási idejével, így annak lejártá a szünetelés idejével meghosszabbodik.

5.1.3. Az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szüneteltetés az előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az előfizető a szüneteltetés

kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

5.1.4. A szolgáltatás visszakapcsolásának feltétele a szüneteltetés idejére a szüneteltetési díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

5.1.5. A szünetelés idejére a szerződésben meghatározott előfizetési díj 70 %-ának megfizetésére köteles, tekintettel arra, hogy az eszközök előfizető birtokában maradnak, valamint Szolgáltató rendelkezésre áll, és bizonyos szolgáltatásokat továbbra is biztosít (pl. de nem kizárólag: e-mail cím, webtárhely, stb.)

5.1.6. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti, és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

5.1.7. Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF-ben megadott időpontban történő, rendszeres karbantartáson kívüli egyéb ok miatt legalább 72 óra hosszan szünetelteti, a szüneteltetés idejére az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

5.1.7. A díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A 72 órát meghaladó és Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés esetén (ide nem értve a rendszeres karbantartást) a szünetelés idejére az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata.

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

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

5.2.3. A korlátozás a megtévesztést, valamint az 5.2.1. c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszeggel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

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

5.2.5. A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére - kivéve az igénybejelentőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel - újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

5.2.6. Amennyiben az előfizető fogyasztása túllépi az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget, akkor amennyiben az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, adatmennyiségeket határoz meg a Szolgáltató, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

5.2.7. A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

5.2.8. Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

5.2.9. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:**

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

6.1.1. A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célérték: 48 óra

6.1.2. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket (hibajegy) 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.

6.1.3. A hibajegy tartalma:

a) az előfizető 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),

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.

6.1.4. A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult,

érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak azt 48 órán belül meg kell kérnie.

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

6.1.6. A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

6.1.7. A Szolgáltató a szolgáltatói oldalon (EHP -ig terjedő szakaszon) jelentkező hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

6.1.8. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.2. a) pontja 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.

6.1.9. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a 6.1.7. pont szerint 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 időszakokkal meghosszabbodik.

6.1.10. 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.

6.1.11. Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, amennyiben:

a) a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, a hiba a EHP-hoz csatlakozó előfizető tulajdonú hálózatban, vagy berendezésben van. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles a fennálló hibát elhárítani. Ha a hibát az előfizető kérésére a Szolgáltató mégis elhárította, előfizető köteles a Szolgáltató aktuális díjai alapján (1. sz. melléklet) a javítást kifizetni.

c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,

d) az előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

e) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta

f) a hibát nem jelentették be

g) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, ha a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra való bejutás

h) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követő 72 órán belüli hibaelhárítási időn belül elhárította.

6.1.12. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésekből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – helyt állni.

6.1.13. A Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges, köteles együttműködni más (hozzáférést biztosító) szolgáltatókkal. Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez előfizető megbízása szükséges,

az esetben előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni a Szolgáltató részére. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azzal az időtartammal, ameddig az előfizetőtől szükséges meghatalmazásokat vagy megbízásokat megkapja. A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

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

6.2.1. A Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonon, Interneten és ügyfelek részére nyitva álló helyiségben is.

6.2.2. A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni 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.

6.2.3. Az előfizető panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza:

- a) az előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza

- a) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- b) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- c) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

6.2.4. 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 a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan 6.2.5. pontban írtak szerint köteles eljárni.

6.2.5. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

6.2.6. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díj nem fizetése miatt felmondani.

6.2.7. Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

6.2.8. Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés 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 legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

6.2.9. 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. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

6.2.10. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

6.2.11. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett, illetve az előfizető vagyonaiban okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

6.2.12. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelme elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

6.2.13. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

6.2.14. Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

6.2.15. 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.

6.2.16. 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.

c) 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.

6.2.17. 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.

### **6.3. 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 előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

6.3.2. 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

6.3.2. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:



a) az 6.1.2. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

#### 6.3.4. A kötbér mértéke a vetítési alap:

a) kétszerese a 6.3.2. a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese a 6.3.2. b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a 6.3.2. b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

#### 6.3.5. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

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

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

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

6.3.6. Az előfizető és a Szolgáltató esetleges vitáikat elsősorban békés, tárgyalásos úton rendezik. Ellenkező esetben a Szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező bíróság illetékesét kötik ki. Szolgáltató felügyeleti szerveinek elérhetőségét az 1.5. pont tartalmazza.

### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje:**

6.4.1. A Szolgáltató az előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot és ügyfélkapun keresztül elérhető on-line ügyfélszolgálatot is működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

6.4.2. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. Az Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása érdekében szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra jelentkező hívások legalább 80 %-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó 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, a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhet.

6.4.4. A Szolgáltató az előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával 24 hónapig, a hibajegyeket pedig 12 hónapig megőrzi.

### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:**

E pontban az ÁSZF rendelkezést nem tartalmaz!

### **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. Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az ÁSZF 6.2. pontja határozza meg.

6.6.2. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat (1.5.1. pont)

6.6.3. Az előfizető panasszal fordulhat fordulhat a Hírközlési és Média Biztoshoz is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az előfizető az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte. (1.5.1. pont)

6.6.4. Az előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.(1.5.2. pont)

6.6.2. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

6.6.3. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Az eljárásra az előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

## **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, 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 esedékesé 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. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Az egyszeri díjakat az 1.sz. melléklet tartalmazza.

7.1.2. Hasonló szolgáltatások esetén a Szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjből adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az előfizetők Szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

7.1.3. Az előfizető a szolgáltatás igénybe vételének lehetővé tétele céljából bekötési díjat köteles fizetni. A bekötési díj mértékét a 1. sz. melléklet tartalmazza. Mértéke egyéni, illetve üzleti/intézményi előfizető esetén, szolgáltatási csomagonként és a szerződés időtartamától függően is eltérhet.

7.1.4. A bekötési díj fejében a Szolgáltató egy szolgáltatás hozzáférési ponton biztosítja a hozzáférési-, ellátási szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

7.1.5. A Szolgáltató több szolgáltatás (pl. kábeltelevízió, telefon, internet szolgáltatás stb.) együttes megrendelése esetén az egyszeri vagy egyéb díjból kedvezményt adhat. A kedvezményeket a Szolgáltató minden esetben különleges ajánlat formájában, ajánlatonként egyedileg meghatározott időtartamban és feltételekkel nyújtja.

7.1.5. Csatlakozáskor a számítógépen az első Internet-csatlakozás beállítását a Szolgáltató egyszeri alkalommal

díjmentesen köteles elvégezni, amennyiben az előfizető számítógépe arra alkalmas. Egyéb esetekben az Internetcsatlakozás be-, illetve utánállítást csak kiszállási díjért vállalja.

7.1.6. Az előfizető – amennyiben díjhátralékkal nem rendelkezik – kérheti a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató által ellátott területen belül. Amennyiben az előfizető új ingatlanán még nincs kiépítve a szolgáltatás-hozzáférési pont, az előfizető áthelyezési díjat köteles fizetni.

7.1.7. Az előfizető adminisztrációs díjat köteles fizetni, ha:

- a) ha díjfizetési késedelem, vagy egyéb szerződésszegés esetén írásbeli (ajánlott, vagy tértivevényes levélben) felszólításra kerül sor;
- b) a szolgáltatás korlátozás megszűnt ( visszakapcsolási díj ),
- c) ha az előfizető a szerződéskötést követően, de még a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja ( biztatási kár megtérítése);
- d) ha az előfizető a számla vagy csekk ismételt megküldését, vagy egyenlegközlő megküldését kéri;
- e) az előfizetői csomag-váltás esetén (csomagváltási díj).
- f) az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati irodában számlamásolat készítésekor;
- g) az előfizető kérésére a vevő folyószámláján túlfizetesként nyilvántartott összeg folyószámlára történő visszautalásakor.

7.1.8. Átírási díj: Ha az előfizető személyében a szolgáltatás-hozzáférési pont helyének megváltoztatása nélkül – az erre vonatkozó megállapodás, jogutódlás vagy öröklés miatt – következik be a változás, az előfizető átírási díjat köteles fizetni. A Szolgáltató az átírási díj megfizetése mellett az előfizető igényére átírja a szerződést az előfizető új nevére, hozzátartozója nevére. A Szolgáltató az átírást megtagadhatja, ha az előfizetőnek, vagy az átírási kérelemben megjelölt bármely személynek díjtartozása van. Az átírás mindenkor díját az 1.sz. melléklet tartalmazza.

7.1.9. Kiszállási díj: Ha a Szolgáltató az előfizető kérésére, az előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az előfizető a 1. sz. mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, illetve a hibajavítást elvégezni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. az előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés esetén.

7.1.9. Óvadék: Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez távközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizető a szolgáltatás megszűnése, esetleges elköltözése esetén a kihelyezett távközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul köteles az előfizető óvadékot fizetni a Szolgáltatónak. Az óvadék átadására a szerződéskötéskor kerül sor, szolgáltató az átvett összegről bizonylatot ad.

7.1.9.1. Az óvadékot a Szolgáltató a szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, kivéve, ha az előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban (megrongálva, az indokoltnál jelentősebb mértékű kopást vagy elhasználódást mutatva) szolgáltatja vissza.

7.1.9.2. Az óvadék összege a kihelyezett távközlési berendezéstől függően eltérő lehet. előfizető a kihelyezett távközlési berendezés elvesztése, megsemmisülése, illetve megrongálódása esetén a díjszabásban meghatározott mértékű átalánykártérítést köteles fizetni, amely összegébe a korábban a Szolgáltatónak megfizetett óvadék összege beleszámít.

7.1.10. Az átalánykártérítés mértéke különböző lehet attól függően, hogy az elvesztés, megsemmisülés, vagy megrongálódás az előfizetőnek felróható-e vagy sem. Az előfizető felróhatóságának vélelme fennáll, amennyiben a Szolgáltató által végzett ellenőrzéskor, vagy a szerződés megszűnése esetén a kihelyezett távközlési berendezéssel nem tud elszámolni, illetve a berendezés eredeti műszaki állapota rendeltetésével össze nem férő módon vagy ismeretlen személy által módosításra került (például ún. kifúrt szűrő).

7.1.11. Az előfizető jogosult arra, hogy a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából vagyoni biztosítékot adjon Szolgáltatónak az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy azt követően, feltéve, hogy Szolgáltató a vagyoni biztosítékot elfogadja. Ameddig a díjtartozás értéke nem haladja meg az adott biztosíték értékét, a szolgáltatás korlátozására nem kerül sor.

7.1.12. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik, előfizető jogosult a választott szolgáltatási csomagról másik csomagra áttérni a Szolgáltató erre vonatkozó díjának megfizetése után. Amennyiben az előfizetőnek határozott idejű szerződése van, illetve meghatározott ideig vállalta a szolgáltatás folyamatos, megszakításmentes igénybevételét és ennek fejében történő díjfizetést, és erre tekintettel Szolgáltató valamilyen kedvezményben részesítette, - amennyiben az Általános Szerződési Feltételek, vagy az egyedi előfizetői szerződés el nem tér – a csomagváltásnak további feltétele, hogy a kedvezményt Szolgáltatónak és az adminisztrációs díj megfizetése mellett visszafizesse.

7.1.13. Hálózatfejlesztési hozzájárulás: Különleges (egyedi) esetben, amikor az igénylő által kért előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényel, a Szolgáltató az egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel, így különösen:

- amennyiben az igénylő az előfizetői leágazástól léghébeles csatlakozással köthető be, de az igénylő földalatti létesítést igényel,
- ha a kiépítendő előfizetői hozzáférési pont a hálózat leágazási ponttól több mint 30 (harminc) méter távolságra van,
- ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- ha az igénylő erősítő felszerelését kéri saját ingatlanán belül és vállalja annak az elektromos hálózatról történő üzemeltetését saját költségviseléssel,
- ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az igénylő, feltéve, ha azt Szolgáltató teljesíteni vállalja,
- ha az igénylő ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális legrövidebb úton kéri,
- ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igény támaszt az igénylő,
- ha az igényelt kapacitás vagy rendelkezésre állás miatt nem tervezett hálózatfejlesztés szükséges.

A Szolgáltató és az igénylő a fentiek teljesítésére 30 (harminc) napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

7.1.14. Áthelyezési díj: Amennyiben az előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található.

7.1.15. Elállási díj: Ha az előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződéstől eláll (ide nem értve a távollévők között létrejött szerződésekről szóló, 17/1999. Korm. rendelet által biztosított elállási jog gyakorlását), köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

7.1.13. Rendszeres díjak: Az előfizető havi előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 2. sz. melléklet tartalmazza.

7.1.13.1. A szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes hónap díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére azt megküldi.

7.1.13.2. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie a Szolgáltatónak helyen.

7.1.13.3. A számla hiánya nem indoka az előfizető nem fizetésének.

7.1.13.4. A díjfizetés alapja az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás havi díja.

7.1.13.5. A szolgáltatás elkezdése napjától az adott hónap végéig időarányos, ún. törthavi szolgáltatási díjra jogosult Szolgáltató, amelyet vagy a bekötéskor, vagy a következőhónapban számláz ki előfizetőnek.

7.1.14. A díjfizetés módja: Az előfizető a 2. sz. melléklet díjtáblázat szerinti állandó vagy a Szolgáltató honlapján közzétett kedvezményes havi díjakat az adott hónapban havonta előre, míg a használati időtől, illetve adatforgalomtól függő díjakat havonta utólag a szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében köteles megfizetni.

7.1.14.1. Az előfizető számláját a következő módon fizetheti:

- a) banki átutalás
- b) díjbeszedéssel megbízott jogi, vagy természetes személy bevonásával
- c) postai készpénzáttutalási megbízással (csekken) történő befizetéssel;
- d) ügyfélszolgálaton készpénz befizetésével

7.1.14.2. Szolgáltató jogosult az egyes fizetési módokhoz kapcsolódóan különböző díjkezdményt biztosítani az előfizetőnek.

7.1.15. A befizetés határidejét a számla tartalmazza. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

7.1.16. A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott postai vagy elektronikus levélcímre küldi ki, és azt az ügyfél on-line ügyfélkapuján keresztül igénybe vehető fiókjában helyezi el előfizető választása szerint.

7.1.17. Késedelmi kamat: Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti meg.

7.1.17.1. Ha a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke a Ptk. szerinti késedelmi kamat.

7.1.17.2. Amennyiben előfizető késedelembe esik vagy a felhasználható vagyoni biztosíték összege már felhasználásra került, az esetben a beérkező fizetések mindenkor a korábban kiállított számlák tőkeösszegének és az ezek után fizetendő késedelmi kamatoknak a kiegyenlítésére kerülnek könyvelésre.

7.1.18. Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

7.1.19. Az előfizető kérésére a szolgáltató a fenti adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen átadja. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerülő körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a fenti adatokat ez előfizető kérésére korlátlan számú alkalommal, nyomtatott formában, díjmentesen átadja az előfizető számára.

7.1.20. Vagyoni biztosíték: Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer tizenöt (15) napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni.

7.1.20.1. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

7.1.20.2. előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató díjhátralék címén levon, előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül kiegészíteni.

7.1.20.3. Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, szolgáltató a vagyoni biztosíték, tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára.

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

7.1.22. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

7.1.22.1. Az ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

7.1.22.2. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő berendezést csatlakoztatni.

7.1.22.3. A Szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

7.1.22.4. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

7.1.22.5. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

7.1.22.6. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

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

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

7.1.23. 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.

7.1.24. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt:

a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy

b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

7.1.25. 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.

7.1.26. Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti 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.

7.1.27. 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.

7.1.28. A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az egyedi előfizető szerződésben és az általános szerződési feltételeiben kialakított számlázási egység alapján végzi.

7.1.29. A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét:

a) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel,

b) internet szolgáltatás esetén a mért időt 1 másodperccel haladhatja meg.

7.1.29. Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az általános szerződési feltételekben rögzített egységekben kell kialakítani.

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

7.2.1. Az előfizető számláját a következő módon fizetheti:

- a) banki átutalás
- b) díjbeszedéssel megbízott jogi, vagy természetes személy bevonásával (beszedési megbízás)
- c) postai készpénzáttutalási megbízással (csekken) történő befizetéssel
- d) ügyfélszolgálaton készpénz befizetésével
- e) bankszámlára történő befizetéssel
- e) beszámítással (pl. óvadékból)

7.2.2. Szolgáltató jogosult az egyes fizetési módokhoz kapcsolódóan különböző díjkedvezményt biztosítani az előfizetőnek.

## **7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége:**

7.3.1. Az akciókat és az akciós díjakat Szolgáltató internetes oldalán teszi közzé.

## **7.4. A kártérítési eljárás szabályai:**

7.4.1. Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a Szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő hálózat kárt szenved

7.4.2. Előfizető köteles olyan módon eljárni, hogy a Szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő hálózatot, annak rendeltetésszerű működését nem sértse vagy veszélyeztesse (ideértve különösen a szakmai, műszaki előírások, szabványok maradéktalan betartását).

7.4.3. Ha az előfizető a szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét, kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában az ügyfélszolgálaton jelentheti be.

7.4.3.1. A szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt.

7.4.3.2. A szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának illetve a követelés elismerésének.

7.4.3.3. Amennyiben a szolgáltató az előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása

szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

7.4.4. Bármelyik fél mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

7.4.5. Kártérítési eljárás keretében csak a tényleges vagy átalánykár érvényesíthető, az elmaradt haszon nem.

7.4.6. Vis maior események minősülnek, és kártérítési felelősséget nem alapoznak meg azok az események, amelyek emberi erővel elháríthatatlanok. A vis maior olyan természeti, vagy emberi hatás, amelynek következményei a technikai fejlettség adott szintjén nem háríthatók el. Ezek: földrengés, villámcsapás, vihar, árvíz, illetve háború, terrorcselekmények, általános sztrájk, továbbá hatósági intézkedés, vagy az irányadó jogszabályok lényeges módosulása. Amennyiben előfizető rendelkezik olyan biztosítással, amely a fenti események által okozott károkat megtéríti, a Szolgáltató eszközeiben okozott károokra eső biztosítási kifizetést Szolgáltató igényelheti előfizetőtől.

## **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai:**

7.5.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltatónak felróható okból történő késedelmes vagy egyébként hibás teljesítése esetén Szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

7.5.2. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani.

7.5.3. Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

7.5.2. 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.

7.5.3. 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.

c) 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.

7.5.4. 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.

7.5.5. Az 2.1.5. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által az 2.1.1. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.5.6. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (2.1.6. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.5.6. A kötbérre vonatkozó egyéb szabályokat a 6.3. pont tartalmazza.

## **8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai:**

E pontban az ÁSZF rendelkezést nem tartalmaz!



## 9. 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. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. Az ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

9.1.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

9.1.3. Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szünetítik meg.

9.1.4. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

9.1.5. A Szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt a határozott idejű szerződés lejártáról.

9.1.6. Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok:

- a) előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti. Amennyiben az átvállaló előfizető a szerződés átadó előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbéreként.
- d) Az előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató azon szerződésszegő magatartása miatt, amikor az előfizető hibabejelentéseit követően a hibát 30 napon belül nem tudja elhárítani. Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

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

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

9.2.1. A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható:

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

9.2.1.2. Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az előfizetőt, az általa megadott címen ajánlattal megkeresi, és az előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

9.2.1.3. A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

9.2.1.4. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásnak.

9.2.1.5. Az előfizető a megfelelő ügyfél-azonosítást követően jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

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

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

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,

c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás a következő esetekben:

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

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

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

9.2.5. Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést.

9.2.6. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.

9.2.7. Amennyiben a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az előfizetőt köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,

- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját,
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét,
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve,
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.2.8. Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld, a Szolgáltató köteles a számlalevélen vagy annak mellékletében értesíteni az előfizetőt.

9.2.9. Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő, de a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevéiben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-e által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- 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.

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

- a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette,
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték,
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét,
- az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

9.2.10. 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.

A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja az díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- programválaszték módosítása, illetve az azzal összefüggő műsordíjak emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése.

9.2.11. Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap. A Szolgáltató abban az esetben módosíthatja az díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez

indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- a) üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- b) hálózat műszaki korszerűsítése.

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

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

9.3.1. Átírás általános szabályai: Az előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

9.3.1.1. Szolgáltató köteles az átírást - a formai követelményeknek megfelelő - átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek mértékét és módját a 6.3. pont tartalmazza.

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

9.3.1.3. Az átírásról szóló nyilatkozatnak legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

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

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

- Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Üzleti előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Üzleti és egyéni átvállaló előfizető esetében is, amennyiben íz átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

9.3.2. Átírás üzleti előfizető esetén: Amennyiben az Üzleti előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, előfizető az átírás díját köteles megfizetni. Az előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni előfizetőről kéri Üzleti előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet. Amennyiben felszámolás alatt álló Üzleti előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolás eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

9.3.3. Áthelyezés: Az előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az előfizető által kért más helyen biztosítsa.

9.3.3.1 Az előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

9.3.3.2. A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

9.3.3.3. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 15 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 30 napon 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. Ugyanígy jár el a Szolgáltató akkor is, amennyiben az előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

9.3.3.5. A b) és a c) pont esetén az előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.

9.3.3.6. A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6. pontban került szabályozásra.

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

9.3.3.8. A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

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

9.3.4. Csomagváltás az előfizető kérelmére: Az előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor, kezdeményezheti az Előfizető igényelt programcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak. Csomagváltási díjat Szolgáltató felszámolhat.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság:**

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

10.1.1. A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás, díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) üzleti előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi számlaszama,

- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- f) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- g) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

10.1.2. A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében:

- 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.

10.2.3. Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, az abból származó díjak számlázása, követelések érvényesítése céljából:

- 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),
- e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- f) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

10.2.4. A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat (tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes, illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.).

10.2.5. Az adatok tárolásának időtartama és módja: A 10.1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 10.1.1. d)-g) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, 1 évig kezelhetők.

10.2.6. A Szolgáltató egyébként az adatokat a hiba elhárítását vagy a 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.

10.2.7. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

10.2.8. 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.

10.2.9. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

10.2.10. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón lévő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat (iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttten meg kell semmisíteni.

10.2.11. A személyes adatok továbbításának esetei: A 10.1.1 -10.1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- d) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- e) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- f) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- g) panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

10.2.12. Az 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.

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

10.2.1. A 10.1.1. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

10.2.2. A Szolgáltató az előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni.

10.2.3. Az érintettel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is.

10.2.4. Szolgáltató köteles bizonyítani, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel.

10.2.5. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtérítenie a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

10.2.6. Az Előfizető a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A perre a Szolgáltató székhely (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes. Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltató tájékoztató megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

10.2.7. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse: a cég mindenkor vezetője.

## **11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatainak megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az**

## **előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat):**

11.1. Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat előfizetői szerződés keretében megadhatja, visszavonhatja, módosíthatja.

11.2. Természetes személy előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata:

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

11.2.2. Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát, telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

11.3. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata:

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

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

11.4. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat:

11.4.1. Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot, illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a Szolgáltató elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

11.4.2. A kapcsolattartásra megjelölt címek megadásával az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesítse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

11.4.3. Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató részére.

11.5. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről:

11.5.1. Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a műsorterjesztési szolgáltatáson kívül, a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, internet) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje.

11.5.2. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevétele a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

11.6. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra:

11.6.1. A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető adhatja szerződéskötéskor.

11.6.2. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor



lehetséges.

11.6.3. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

## **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. Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával,
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával,
- c) Előfizető elállása esetén,
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép a jogviszonyba,
- h) a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama,
- i) a Felek közös megegyezésével.

12.1. A szolgáltatás felfüggesztése:

12.1.1. A szolgáltatás a 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti.

12.1.2. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

12.1.3. 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.

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

12.4. Az előfizetői szerződés megszűnése felmondással:

12.4.1. Előfizető felmondása:

12.4.1.1. Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondással felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése. A szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz történt megérkezésének napját követő 8. nap 24 órakor szűnik meg, kivéve ha előfizető a megszűnés napját a felmondásban konkrétan megjelöli. Ez a nap nem lehet korábban, mint a 8 napos felmondási határidő letelte. A felmondás idejére előfizető díj- és egyéb fizetési kötelezettsége fennáll.

12.4.1.2. Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet, ha a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését

követően a hibát 30 napon belül nem tudja elhárítani, Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

#### 12.4.2. Szolgáltató felmondása:

12.4.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 12.4.6. és a 12.4.7. pontban meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb mint 60 nap.

12.4.2.2. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását indokolva 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. meghatározott egyéb módon is értesítheti.

12.4.2.3. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

12.4.2.4. A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a 12.4.2.3. pontban foglaltakról.

12.4.2.5. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést **15 napos** határidővel mondhatja fel, ha:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

12.4.2.6. A szolgáltató az előfizetői szerződést **30 napos** felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás 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.

12.5. Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg,

amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal. Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

12.6. Az előfizetői szerződés a 12.4. pontban foglalt eseteken túl megszűnik:

- a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő Szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével
- d) a felek közös megegyezésével.

12.6. A 12.4.1. pontban szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

12.7. Az előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

12.8. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. A Szolgáltató ezt a jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

12.9. A Szolgáltató a 12.8. pontban meghatározott jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, és e szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést.

12.10. A Szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt a határozott idejű szerződés lejártáról.

12.11. Előfizető elállása: Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni.

Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

12.12. Eljárás a szerződés megszűnése esetén:

12.12.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:

12.12.1.1. A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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

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

12.12.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése:

12.12.2.1. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval.

12.12.2.2. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnéskor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

12.12.2.3. Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének:

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnését követő napon; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig

nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult átalány-kártérítést felszámítani.

12.12.2.4. Az előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

12.12.2.5. A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámítja a kiszállási, begyűjtési díjat.

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

E pontban az ÁSZF rendelkezést nem tartalmaz!

### **14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

#### **14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség:**

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

14.1.2. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól.

14.1.3. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

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

14.2.1. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatába adott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni, és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.

14.2.2. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

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

14.3.1. Az előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz, az eszközökhöz, valamint a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

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

14.3.3. Az előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani (pl. áramellátás, vagyónvédelem), valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

14.3.4. Ha a Szolgáltató az előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére, mely felhívásnak előfizető köteles eleget tenni.

14.3.5. Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatóró vizsgálat során megállapítja, hogy az előfizető magatartása szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az előfizetőt a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja.

14.3.6. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

### **14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás:**

14.4.1. Az előfizető köteles az adataiban továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

14.4.2. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

14.4.3. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

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

E pontban az ÁSZF rendelkezést nem tartalmaz!

## **16. Alkalmazandó jogszabályok:**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek a 2011. évi CVII. törvény módosításaival összefüggésben, illetve az elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete alapján az ÁSZF a törvény erejénél fogva módosul.

Az Előfizető által jelen ÁSZF 2012. január 2-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai:

Az Előfizető jelen ÁSZF 2011. december 2-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató a 6/2011. (X.6.)

NMHH elnöki rendelet 26. § (6) bek. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa / módosíthassa.

## 1. sz. melléklet

### Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

#### 1. Egyszeri díjak:

Belépési (telepítési vagy hozzáférési pont létesítési) díj ( ÁSZF 7.1.1. ):	25.000.- Ft
Kiegészítő létesítési díj ( ÁSZF 3.5.5. ) az alkalmazott megoldástól függően:	1.500 Ft/óra/fő

#### 2. Havi előfizetési díj:

A Szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

#### 3. Eseti díjak ( ÁSZF 7.1. )

Hálózatfejlesztési díj ( ÁSZF 7.1.13. )	ajánlat szerint
Plusz hozzáférési pont kiépítése	ajánlat szerint
Áthelyezési díj ( ÁSZF 7.1.6. )	10.000.- Ft
Átírási díj ( ÁSZF 7.1.8. )	2.500.- Ft
Elállási díj ( ÁSZF 7.1.15. )	5.000.- Ft
Kiszállási díj ( ÁSZF 7.1.9. )	3.750.- Ft/megkezdett óra
Modem óvadék (kaució) ( ÁSZF 7.1.9. )	9.000.-
Szüneteltetési díj ( ÁSZF 5. )	havi díj 70%-a
Visszakapcsolási díj – díjtartozás miatt történt kikapcsolás után ( ÁSZF 7.1.7. b.)	3.500.- Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés használati (bérleti) díja	ajánlat alapján
Átalánykártérítés ( ÁSZF 7.1.9.2. )	25.000.- Ft/ETTH modem 10.000.- Ft/MDSL modem 15.000.- Ft /antenna
Csomagmódosítási díj (ÁSZF 9.3.4. )	2.500.- Ft
Számlamásolat díja ( ÁSZF 7.1.7. d. és f. )	800.- Ft/db
Kiegészítő létesítési díj	ajánlat alapján
Fizetési felszólítás eljárási díja ( ÁSZF 7.1.7. a. )	

	ajánlott levél	300.- Ft
	tértivevényes ajánlott levél	600.- Ft
Biztatási kár megtérítése ( ÁSZF 7.1.7 c.)		havi díj 2-szerese
Túlfizetés visszautalása bankszámlára ( ÁSZF 7.1. g. )		300.- Ft
Csekkes fizetési mód költsége		390.- Ft

## 2. sz. melléklet

### Szolgáltatások havi díja

MDSL szolgáltatási csomagok	Optimo		Optima		Optiextra		Optimax	
Böngészési sebesség	2048/512		2048/1024		4096/1024		6144/2048	
Havi díj (bruttó díj)	4.990.-	5.380.-	5.990.-	6.380.-	7.990.-	8.380.-	9.990.-	10.380.-
Belépési díj	10.000.- Ft				25.000.- Ft			
Szerelési díj	Nincsen, amennyiben az ügyfél rendelkezik megfelelő antenna tartó árbóccal!							
Folyamatos le- és feltöltés (kbps)	1024/384		1536/512		2048/512		4096/1024	
Garantált sávszélesség (kbps)	512/192		768/256		1024/256		2048/512	

## ETTH ÁRJEGYZÉK

ETTH (Ethernet to the Home) szolgáltatási- és árjegyzéke **egyéni** és **üzleti** el fizetők részére  
**Aszimmetrikus ETTH Internet árlista**

Megnevezés	Harrier	Phantom	Albatrosz	Tornado	Jumbo
Elérhető max. le/feltöltés	5120//2048 kbps	5120/ 3072 kbps	8192/4096 kbps	10240/5120 kbps	15360/7680 kbps
Garantált le/feltöltés	1024/409 kbps	1024/614 kbps	1638/819 kbps	2048/1024 kbps	6144/3072 kbps
Havi díj (bruttó)	4.990.-	5.990.-	6.990.-	8.990.-	11.990.-

Megnevezés	Hercules	TomCat	Concorde
Elérhető max. le/feltöltés	5120/5120 kbps	8192/8192 kbps	10240/10240 kbps
Garantált le/feltöltés	1024/1024 kbps	1638/1638 kbps	2048/2048 kbps
Havi díj(bruttó)	6.990.-	8.990.-	12.990.-



### 3. sz. melléklet

## Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet alapján

### 1. Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése:

**1.1. Új hozzáférési létesítési idő:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

#### 1.1.1. Értelmező kiegészítések:

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.

#### 1.1.2. Kizárt esetek:

- 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.

#### 1.1.3. A mért jellemzők:

Ha nem értelmezett a mutató, értékének 0 adandó.

Csak forgalom mérésen alapuló számlázás esetén értelmezett.

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

#### 1.1.4. Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

#### 1.1.5. Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

### 2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

#### 2.1. Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

2.1.1. Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

2.1.2. 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, többsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

### **2.1.3. Kizárt esetek:**

- 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,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

### **2.1.4. A mért jellemzők:**

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

### **2.1.5. Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

### **2.1.6. Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

## **3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:**

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

### **3.1. Értelmező kiegészítések:**

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. Szolgáltatáskiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

### **3.2. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:**

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

### **3.3. Kizárt esetek:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

### **3.4. A mért jellemzők:**

3.4.1. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

3.4.2. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

### **3.5. Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

### **3.6. Minőségi mutató (RA) származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

3.6.1. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

3.6.2. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = (1 - SZKT/SZT \times 100)$$

## **4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:**

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

### **4.1. Értelmező kiegészítések:**

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

### **4.2. Ide tartozik:**

a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

### **4.3. Nem tartozik ide:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

### **4.4 A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

### **4.5. Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

### **4.6. Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

## **5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés:**

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

### **5.1. Értelmező kiegészítések:**

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

### **5.2. Ide tartozik:**

a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

### **5.3. Nem tartozik ide:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

#### **5.4. A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

#### **5.5. Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

#### **5.6. Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

### **6. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség:**

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s vagy kbps]

#### **6.1. Értelmező kiegészítések:**

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le- és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protokolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

#### **6.2. A mért jellemzők:**

6.2.1. A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [kbit/s vagy kbps]

6.2.2. A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s vagy kbps]

#### **6.3. Az alapadatok forrása:**

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

#### **6.4. Minőségi mutató származtatása:**

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

### **7. Bithiba-arány hozzáférési vonalanként:**

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

#### **7.1. Értelmező kiegészítések:**

Hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni. IP csomag-kapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott. A hibásan érkezett csomagok, és azok újraküldése miatt az átvitel látszólagos (szubjektív) sebessége csökken.

#### **7.2. A mért jellemzők:**

7.2.1. Bithibák száma: a hibásan átvitt bitek darabszáma /db/

7.2.2. Összes átvitt bitek száma: az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma /db/

### **7.3. Az alapadatok forrása:**

A tesztrendszer által rögzített adatok.

### **7.4. Minőségi mutató származtatása:**

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

## **8. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje:**

Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

### **8.1. Értelmező kiegészítések:**

A mutató csak forgalm mérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

### **8.2. Kizárt esetek:**

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

### **8.3. A mért jellemzők:**

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától:

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

### **8.4. Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**4. sz. melléklet**  
**Előfizetői szerződés minta**

**VidékHáló Telekommunikációs Kft.**

Megrendelés azonosító:

Szerződés száma:

**INTERNET**  
**SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**

amely létrejött egyrészről

Szolgáltató neve:	<b>VidékHáló Telekommunikációs Kft.</b>	
Székhelye:	<b>6000 Kecskemét, Kisfaludy u. 6-8.</b>	
Adóigazgatási száma:	<b>23039234-2-03</b>	
Cégjegyzék száma:	<b>Cg.03-09-122912</b>	
Számlavezető pénzüintézet:	<b>K&amp;H Bank Zrt.</b>	
Számlaszám:	<b>10401165-50526576-82861014</b>	
Központi telefonszám:	<b>+36 (76) 999-600</b>	
Központi Fax:	<b>+36 (76) 504-365</b>	
Számlázás:	<b>+36 (76) 999-602</b>	
Központi hibabejelentő (HelpDesk):	<b>+36 (76) 999-606</b>	<b>hibajegy@videkhalo.hu</b>
Weboldal (ÁSZF):	<b><u><a href="http://www.videkhalo.hu">http://www.videkhalo.hu</a></u></b>	
E-mail:	<b><u><a href="mailto:info@videkhalo.hu">info@videkhalo.hu</a></u></b>	

mint szolgáltató (a továbbiakban: "Szolgáltató"),  
másrészről

Előfizető neve:  
Címe/székhelye:  
Képviselő neve/elérhetősége:  
Személyi igazolvány szám/cégjegyzék száma:  
Anyja neve:  
Születési hely:  
Születési idő:  
Adószám (magánszemély előfizető esetén üres)  
Mobilszám:  
Telefonszám:  
Számlavezető pénzüintézet:  
Számlaszám:  
mint előfizető (a továbbiakban: "Előfizető"),  
között a mai napon, az alábbi feltételekkel és tartalommal:

**1. Szerződés tárgya**

- 1.1. A Szolgáltató az 1. számú mellékletben definiált internet szolgáltatást nyújtja az Előfizető részére, a mellékletben felsorolt paraméterek alapján.
- 1.2. Az Előfizetői Szerződés a mellékleteivel és a Szolgáltató ÁSZF-ével érvényes.

**2. Szolgáltatás létesítési feltételek**

- 2.1. A szolgáltatás csak ott nyújtható, ahol ennek műszaki feltételei adottak. Az erre vonatkozó felmérést Szolgáltató az ÁSZF szerinti határidőn belül teljesíti. Amennyiben a szolgáltatás kiépítése bármilyen akadályba ütközik, Szolgáltató erről az Előfizetőt értesíti.
- 2.2. A szolgáltatás létesítésére a szerződéskötéstől számított 15 nap áll a Szolgáltató rendelkezésére, ha a műszaki feltételek adottak.

**3. Az Előfizető jogai és kötelezettségei**

- 3.1. Előfizető nem használhatja fel a Szolgáltatásokat oly módon vagy olyan célok érdekében, amelyek közvetlenül, vagy közvetve sértik a hatályos jogszabályokat, vagy jogszabályba ütköző cselekedetet, vagy vállalkozást támogatnak, illetve sértik a közérkölcset.
- 3.2. A fent körülírt módosítások vagy beavatkozások, szerződésellenes vagy a használati utasítástól eltérő használat esetén a Szolgáltató teljes mértékben mentesül a Szolgáltatással kapcsolatos bármely, az Előfizető felé fennálló felelősség és kötelezettség alól. Az Előfizető köteles minden olyan általa okozott kárt megtéríteni a Szolgáltatónak, amelyeket a szerződésellenes vagy a használati utasítástól eltérő használat okozott, ideértve a Szolgáltató hálózatának károsodásából fakadó veszteségeket is.
- 3.3. A Szolgáltatások harmadik személy részére történő átengedéséhez, illetve továbbértékesítéséhez a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása szükséges.
- 3.4. Az Előfizető a Szolgáltatást szüneteltetheti. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama alatt a szüneteltetés díja a megállapított havidíjak 70 %-a. A szünetelés feltételeit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza. A szüneteltetés időtartama nem érinti a határozott idejű szerződéses időtartamát.
- 3.5. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által nyilvántartott adataiban történő változást 8 napon belül írásban a Szolgáltatónak bejelenteni. Az ennek elmulasztásából eredő károkért Előfizető felelősséggel tartozik a polgári jog szabályai szerint.

#### **4. A szolgáltató jogai és kötelességei**

- 4.1. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított berendezést megvizsgálja a Szolgáltatások használatbavétele előtt. Abban az esetben, ha Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatások használatára, Szolgáltató jogosult kérni Előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatások minőségéért nem vállal felelősséget.
- 4.2. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét az ÁSZF 3.5. pontja tartalmazza. E tekintetben az előfizető által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül.
- 4.3. Szervizdíj: A Szolgáltató külön megállapodás alapján elláthatja az Előfizető telephelyén az Előfizető által biztosított berendezések vagy rendszerek használata, illetve meghibásodása miatt szükségessé vált szerviz szolgáltatást.

#### **5. A Szerződés hatálya**

- 5.1. A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe, azon közigazgatási egységekben, ahol a Szolgáltató internet-hozzáférést-, ellátást biztosít. A Szerződést a Felek az 1. sz. melléklet 3. pontjában meghatározott időtartamra kötik. A szerződés mindkét fél által történő aláírásának dátumától lép hatályba.
- 5.2. A szolgáltatás megkezdésének határidejét, valamint a csatlakozás kiépítésének határidejét az 1. számú melléklet 8. pontja tartalmazza.
- 5.3. A határozott idejű szerződés a határozott idő leteltével megszűnik. Szolgáltató a lejárat előtt legalább 30 nappal értesíti Előfizetőt erről (ÁSZF 9.15.). Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatását ezt követően Előfizető igénybe veszi anélkül, hogy újabb határozott idejű szerződést kötne Szolgáltatóval, ráutaló magatartással határozatlan idejű szerződés jön létre a felek között. ( ÁSZF 2.1.5. e., 2.2.1, 7.1.22.6. és 9.2.1.3 ).
- 5.4. Szóban elhangzott és írásban nem rögzített bármely nemű nyilatkozat, ajánlattétel mind a Szolgáltató, mind az Előfizető részéről nem minősül hivatalos nyilatkozatnak, ajánlatnak. Kiv.: 5.3. pontban rögzítettekkel kapcsolatos nyilatkozatok és egyéb közlések.
- 5.6. Szolgáltató váltás esetén, ha van az addigi szolgáltató felé fennálló a díjtartozás, akkor a szolgáltató váltás nem kezdődik meg a díjtartozás kiegyenlítéséig.

#### **6. Szerződés módosítása**

- 6.1. A jelen szerződés módosítása átírás, áthelyezés, illetve határozatlan időtartamú szerződés esetén az előfizetett szolgáltatás megváltoztatása esetén közös megegyezéssel történik.
- 6.2. Egyebekben a szerződésmódosítás feltételeit valamint az előfizető jogait szerződésmódosítás esetére az ÁSZF 9. pontja tartalmazza. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani: a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását; b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás esetén (ÁSZF 9.2.)x

#### **7. Szolgáltatási díjak**

- 7.1. A jelen szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások díjait az 1. sz. melléklet 3. pontja tartalmazza.
- 7.2. A szolgáltatási díjak, a Szolgáltatás létesítésének időpontjától esedékesek. A havi szolgáltatási díj havonta előre fizetendő. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága a tárgyhónap 15. napjáig esedékes. A

Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, akinek a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári nappal. Ha az Előfizető a számlát a tárgyév 13.-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Ez ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik 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 számlázhatja.

- 7.3. A Szolgáltató által felszámítható díjakat az ÁSZF 7. pontja és 1. sz. melléklete tartalmazza.
- 7.4. A lehetséges fizetési módokat az ÁSZF 7.2. pontja tartalmazza, illetve jelen szerződés 1. számú mellékletének 4. pontja.
- 7.5. Szolgáltató kijelenti, hogy határozott idejű szerződés esetén a szerződés ideje alatt egyoldalúan árat nem emel.

## 8. Fizetési feltételek

- 8.1.
- 8.2. 30 nap díjtartozás esetén a Szolgáltató írásos tájékoztatást követően jogosult a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás nem mentesíti az Előfizetőt a díjfizetési kötelezettsége alól. A korlátozás feltételeit egyebekben az ÁSZF 5. pontja tartalmazza.
- 8.3. Díjtartozás esetén a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 7.1.17.1. szerinti mértékű késedelmi kamattal növelt összeget követelni.
- 8.4. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatási díj megfizetésével 45 napot meghaladó késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából az Előfizető adatait a Szolgáltató követeléseit kezelő harmadik személy megbízottjának átadni. A Szolgáltató megbízottja a követelés behajtása érdekében jogosult ezt követően Előfizetővel szemben a Szolgáltató nevében teljes körűen eljárni.

## 9. A Szerződés megszűnése

- 9.1. A szerződő Felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy tekintettel a jelen szerződéssel igénybe vett szolgáltatások tartalmára, jelen szerződést az 1. sz. melléklet 3. pontjában feltüntetett időtartamra kötik. A határozott idejű szerződést rendes felmondással nem szüntethetik meg. Határozatlan idejű szerződést előfizető 8 napos felmondási idővel mondhatja fel (ÁSZF 12.4.1.) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet, ha a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 30 napon belül nem tudja elhárítani, Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg (ÁSZF 12.4.1.2.)
- 9.2. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtti, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. A Szolgáltató ezt a jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti (ÁSZF 12.8.).
- 9.3. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést (ÁSZF 12.4.2.5.) a 15 napos határidővel mondhatja fel ha:
  - a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
  - b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
  - c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
  - d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
  - e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.
- 9.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel (ÁSZF 12.4.2.6.), 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 díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.
- 9.5. A szerződésszegés jogkövetkezményeit egyebekben az ÁSZF 6., 7., 9., 12., pontja tartalmazza.
- 9.6. A szerződő felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy jelen Szerződésből eredő jogvitáikat mindenkor megkísérlik békés úton rendezni. Ennek sikertelensége esetére kölcsönösen alávetik magukat a Kecskemét Városi Bíróság kizárólagos illetékességének. Vita esetén az előfizető jogosult az ÁSZF 1.5. szerint meghatározott hatósághoz fordulni.



## 10. Hibabejelentés és számlapanaszok

Az ÁSZF 1.3. és 6. pontja tartalmazza a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: Tel.: (76) 999-600

E-mail: [info@videkhalo.hu](mailto:info@videkhalo.hu)

Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási rendje: hétfőtől-péntekig 8.00-tól 17.00-ig

A Hibabejelentő elérhetősége: Tel.: (76) 999-606 vagy

1276

E-mail: [hibajegy@videkhalo.hu](mailto:hibajegy@videkhalo.hu)

A Hibabejelentő nyitvatartási rendje: a hét minden napján 8.00-tól 21.00-ig telefonos ügyfélszolgálat  
21.00-tól 8.00-ig üzenetrögzítő.

## 11. Adatkezelés, adatvédelem

- 11.1. Az Előfizető hozzájárul az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. § (2) bekezdésében, valamint ezen adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához. A Szolgáltató által kezelt adatok tárolásával, továbbításával, az adatbiztonsággal kapcsolatos információkat, valamint az Előfizetők tájékoztatást az adatkezeléssel kapcsolatos jogaikról és kötelezettségeikről az ÁSZF 10. pontja tartalmazza.

## 12. Záró rendelkezések

- 12.1. Jelen Szerződést szerződő felek elolvasás és értelmezés után, mint arra jogosultak szerződéses akaratukkal mindenben megegyezőt aláírták.
- 12.2. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF az irányadó.
- 12.3. A jelen szerződésben a vonatkozó ÁSZF-en túl nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok rendelkezései irányadók, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseire. Jelen Szerződésben szereplő kifejezéseket és jogintézményeket - ha jelen Szerződés másként nem rendelkezik - a magyar nyelv szabályai szerint, a szavak általánosan elfogadott mindennapi jelentése szerint, valamint a magyar jogszabályok alapján kell értelmezni.
- 12.4. A Szerződés elválaszthatatlan részét képezi az 1. számú melléklet – Előfizető és a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok.
- 12.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége: [www.videkhalo.hu](http://www.videkhalo.hu), illetve megtekinthető a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán. Az ÁSZF jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi. Az Előfizető az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja. Előfizető kijelenti, hogy a szolgáltatás díját, műszaki paramétereit, valamint a szolgáltatás nyújtásához illetve igénybevételéhez szükséges valamennyi információt megismerte és elfogadta.

**Kelt:**

\_\_\_\_\_  
Szolgáltató (PH.)

\_\_\_\_\_  
Előfizető (PH.)

## Üzleti előfizető nyilatkozata

Az Előfizető nevében nyilatkozom, hogy a 6/2011. NMMH rendelet 2.§ d) pontja értelmében Előfizető üzleti előfizetőnek minősül, mert a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Szolgáltató tájékoztatása után kijelentem, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként kívánjuk igénybe venni. Tudomásul vettem, hogy ez a nyilatkozatomat bármikor megváltoztathatom.

Kelt.

\_\_\_\_\_  
cégszerű aláírás

# Internet szolgáltatási szerződés - 1. számú melléklet

## VidékHáló Telekommunikációs Hálózati Kft.

Előfizető adatai, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok

### 1. Előfizető adatai:

Előfizető Neve:			
Állandó lakcím:			
Postacím:			
Telefon:	Mobil:	Fax:	
E-mail cím:	Weboldal:		

### 2. Telepítés adatai:

Telepítés pontos címe:		
Kedvezményezett neve:		
Kedvezményezett telefonszáma (pl. mobilszám):		

### 3. Szolgáltatás megnevezése, időtartama:

Szolgáltatás megnevezése:			
Szolgáltatás típusa (normál/burst)			
Szerződés időtartama:	Szerződés lejár	év	hó nap
Egyszeri díj (nettó) Ft	Havi díj (nettó) Ft:	Díjkedvezmény Ft/hó*	

A szolgáltatás jellemzőit és minőségének célértékeit a Szolgáltató ÁSZF 4. pontja és 3. sz. melléklete tartalmazza. \*Az hűségdíj miatt adott kedvezményes havi díj és a határozatlan idejű szerződés havi díja közötti különbség.

### 4. Fizetési módja, rendszeressége:

Fizetés módja*:	Számlaküldés módja**:	
Havi díjfizetés rendszeressége	Tételes számlamellék:	
Egyszeri díj:		

\*csekk, beszédési megbízás, átutalás, készpénz \*\*posta, email

### 5. Felhasználó név, jelszó:

Felhasználónév (min. 6 karakter):	
Jelszó (min. 6 karakter):	

### 6. Egyéb szolgáltatások:

Fix IP cím:	IP cím díj (nettó)	
-------------	--------------------	--

### 7. Igényelt E-mail címek:

	E-mail cím (3-20 karakter)	Jelszó (6-10 karakter)
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

8. Csatlakozás kiépítésének határideje:	Szolgáltatás megkezdésének határideje (aktiválás dátuma)	
---	--	--

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.

**Kelt:**

Szolgáltató (PH.)  
Ügyintéző:

Előfizető (PH.)

