

# **Általános Szerződési Feltételek Internet szolgáltatásokhoz**

<b>1. Szolgáltató adatai.....</b>	<b>9</b>
1.1. A Szolgáltató neve és címe:.....	9
1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodájának címe, távközlési elérhetősége, működési rendje:.....	9
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei:.....	9
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe: .....	10
1.5. Felügyeleti szervek elérhetősége:.....	10
1.6. Az ÁSZF elérhetősége.....	13
<b>2. Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai.....</b>	<b>13</b>
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	14
2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai .....	14
2.1.2. Az ajánlat .....	14
2.1.3. Az előfizetői szerződés.....	15
2.1.4. Elállási jog (8 napos visszavásárlási garancia) alkalmazása .....	16
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok: .....	16
2.2.1. Az írásban kötött előfizetői szerződés szabályai .....	16
2.2.2. Az "ügynökkel" kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai.....	18
2.2.3. Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai.....	19
2.2.4. A szóban kötött előfizetői szerződés szabályai.....	20
2.2.5. A telefonon történt szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei.....	21
2.2.6. Utólagos megbízás.....	22
2.2.7. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések szabályai .....	22
2.2.8. Írásban megkötött szerződés, előzetes meghatalmazás nélküli, más személy eljárása esetén ...	22
2.3. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése .....	22
2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont létesítése .....	22
2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattévő és az előfizető adataiban .....	23
2.4.1. Előfizetői igények nyilvántartása .....	23
2.4.2. Változás az igénylő adataiban.....	23
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:.....</b>	<b>24</b>
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások: .....	24
3.1.1. Internet hozzáférési szolgáltatások .....	24

3.1.2.	Teljes körű Internet szolgáltatás Bérelt vonalon.....	24
3.1.3.	A szolgáltatás igénybevételének módja .....	24
3.1.4.	Az Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai.....	24
3.1.5.	Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja	25
3.1.6.	Internet és egyéb adat átviteli szolgáltatás paraméterei .....	25
3.1.7.	Az Előfizető jogai .....	25
3.1.8.	Betekintési jog .....	25
3.1.9.	A használat átengedése más részére .....	25
3.1.10.	A Szolgáltató jogai.....	25
3.1.11.	Az Előfizető nyilvántartása .....	25
3.1.12.	Ellenőrzési, megtekintési jog.....	26
3.1.13.	A Szolgáltató kötelezettségei.....	26
3.1.14.	Távközlési titoktartás.....	26
3.1.15.	Ingatlanhasználati Jog.....	27
3.1.16.	A szerződő felek felelőssége .....	27
3.1.17.	Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése.....	27
3.1.18.	Felelősség berendezésért, díjakért.....	27
3.1.19.	A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése .....	27
3.1.20.	Vis major.....	28
3.2.	A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai .....	28
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információkhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	28
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemleges szolgáltatás-e .....	28
3.5.	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	28
<b>4.</b>	<b>Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....</b>	<b>29</b>
4.1.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere .....	29
4.1.1.	A vállalt hibaelhárítási célértékek .....	29
4.1.2.	Új hozzáférés létesítési ideje .....	29
4.1.3.	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak teljesített határideje .....	29
4.1.4.	A szolgáltatás rendelkezésre állása .....	29
4.1.5.	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés.....	29

4.1.6.	Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés .....	30
4.1.7.	Garantált lel- és feltöltési sebesség: .....	30
4.1.8.	Bithiba arány hozzáférési vonalanként:.....	30
4.1.9.	Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje .....	30
4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomérést, 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 .....	30
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet, ...	30
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	30
4.4.1.	Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása .....	30
<b>5.</b>	<b>A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....</b>	<b>31</b>
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.....	31
5.1.1.	A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei .....	31
5.1.2.	A szolgáltatás szüneteltetésének kérése .....	31
5.1.3.	A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: .....	32
5.1.4.	Az Előfizetői jogviszony szünetelése .....	32
5.2.	A szolgáltatás időbeli korlátozása .....	32
5.2.1.	Alkalmi szolgáltatás .....	32
<b>6.</b>	<b>Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....</b>	<b>32</b>
6.1.	Ügyfélszolgálat .....	32
6.2.	Hibaelhárítás .....	32
6.2.1.	A hiba bejelentése .....	32
6.2.2.	A hiba elhárítása.....	33
6.2.3.	A hibaelhárítás minősége .....	34
6.3.	Panaszkezelés.....	34
6.3.1.	Az előfizetői panaszok kezelése .....	34
6.3.2.	A díjreklamáció.....	35
6.3.3.	A telefonos ügyfélszolgálaton intézhető ügyek .....	36
6.4.	Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése .....	36
6.4.1.	Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei.....	36

6.5.	Vitarendezés .....	37
6.5.1.	A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság .....	38
6.5.2.	A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság .....	38
6.5.3.	A Gazdasági Versenyhivatal .....	38
6.5.4.	A békéltető testületek .....	38
6.5.5.	A bíróság .....	40
<b>7.</b>	<b>Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:.....</b>	<b>40</b>
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj, .....	40
7.1.1.	Egyszeri díjjak .....	41
7.1.2.	Belépési díj mértéke .....	41
7.1.3.	Óvadék, kaució mértéke .....	41
7.1.4.	Létesítési díj mértéke, internetkapcsolat létesítési költsége.....	41
7.1.5.	Havi előfizetési díj .....	42
7.1.6.	Adatforgalmi díj.....	42
7.1.7.	A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok .....	42
7.1.8.	A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok .....	43
7.1.9.	A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei.....	43
7.1.10.	A számla .....	44
7.1.11.	A számla tartalma .....	44
7.1.12.	A számla megküldése .....	44
7.1.13.	Késedelmi kamat.....	44
7.1.14.	Díjtarozás esetén alkalmazandó eljárás.....	45
7.2.	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések, .....	45
7.3.	Az akciók és akciós díjak elérhetősége,.....	46
7.4.	A kártérítési eljárás szabályai, .....	47
7.5.	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai; a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;.....	47
7.5.1.	A kötbér mértéke és megfizetésének módja .....	47

7.5.2.	Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt.....	47
7.5.3.	Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt .....	47
7.5.4.	Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt .....	47
7.5.5.	Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt.....	48
7.5.6.	A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles .....	48
7.5.7.	A kötbér mértéke a vetítési alap.....	48
7.5.8.	A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap .....	48
7.5.9.	Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha.....	48
7.5.10.	Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt .....	48
7.5.11.	A kötbér teljesítése .....	49
<b>8.</b>	<b>A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai; ....</b>	<b>49</b>
<b>9.</b>	<b>Szerződés időtartama:.....</b>	<b>49</b>
9.1.	a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	49
9.1.1.	Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama .....	49
9.1.2.	A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése .....	49
9.1.3.	Felmondás az Előfizető részéről .....	50
9.1.4.	Felmondás a Szolgáltató részéről .....	50
9.1.5.	A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése .....	50
9.1.6.	A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai .....	50
9.1.7.	Felmondás az Előfizető részéről .....	50
9.1.8.	Felmondás a Szolgáltató részéről .....	51
9.1.9.	Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén .....	51
9.1.10.	Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén.....	51
9.1.11.	Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során .....	52
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, .....	52
9.2.1.	A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása .....	53
9.2.2.	Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján.....	55
9.2.3.	Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások körének változtatása .....	55

9.3.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje; .....	55
9.3.1.	Az áthelyezés .....	55
9.3.2.	Az átírás .....	56
9.3.3.	Az Előfizetői szerződés módosítása .....	57
9.3.4.	Számlázási cím módosítása .....	57
9.3.5.	Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében.....	57
<b>10.</b>	<b>Adatkezelés, adatbiztonság: .....</b>	<b>57</b>
10.1.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről; .....	58
10.1.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk.....	58
10.1.2.	A szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja.....	60
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	61
10.2.1.	Adatbiztonság .....	62
10.2.2.	Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak .....	62
10.2.3.	Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra 62	
10.2.4.	A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről.....	63
<b>11.</b>	<b>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) .....</b>	<b>64</b>
<b>12.</b>	<b>Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....</b>	<b>64</b>
12.1.	Az előfizetői szerződés megszűnése .....	64
12.1.1.	A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik: .....	64
12.1.2.	A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik: .....	64
12.1.3.	A határozott idejű előfizetői szerződés átalakulása határozatlan idejű előfizetői szerződéssé:.....	64
12.1.4.	Előfizetői szerződés megszűnése, előfizetői hurok átadása esetén: .....	65
12.1.5.	Eljárás a jogviszony megszűnése esetén .....	65
12.1.6.	A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása .....	65

12.1.7. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	65
12.1.8. Az Előfizetői szerződésszegés .....	66
12.1.9. Hűség szerződéssel, határozott idejű szerződéssel, annak lejártá előtt történő felmondás: .....	66
12.1.10. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén .....	66
<b>13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;.....</b>	<b>67</b>
<b>14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:.....</b>	<b>67</b>
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,.....	67
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	67
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek, .....	67
14.4. Adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás.....	68
14.4.1. A hibák bejelentése .....	68
14.4.2. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele .....	68
14.4.3. Előfizető felelőssége a berendezése használatáért.....	68
14.4.4. Díjfizetés.....	69
<b>15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok. ....</b>	<b>69</b>



## 1. Szolgáltató adatai

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe:

A Szolgáltató cégneve:	Vertigo Web Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
Cégjegyzékszám:	06-09-011353
Adószám:	13974268-2-06
Bankszámlaszám:	KH Bank ZRt 10402173-50526574-53851000
Bankszámlaszám:	Fókusz Takarékszövetkezet 51700076-11075947
A Szolgáltató rövidített cégneve:	Vertigo Web Kft.
A Szolgáltató székhelye:	6760 Kistelek, Akácfa u. 6.

### 1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodájának címe, távközlési elérhetősége, működési rendje:

A Szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződési feltételek betartása esetén a szerződés időtartamára folyamatosan biztosítja, szükség esetén karbantartást és hibaelhárítást végez.

A Szolgáltató a szolgáltatása biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg.

A Szolgáltató szolgáltatásának teljesítése abban az esetben hibás, ha az Előfizetői szolgáltatási hozzáférési pont:

- működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- igénybevehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

A Szolgáltató nem felelős fenti hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta.

Hibabejelentést az Előfizető írásban vagy, telefonon tehet. A bejelentett hiba akkor tekinthető valósnak, amikor az Előfizető bejelentése után Szolgáltató azt megállapította.

A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei:

Az Előfizető a Szolgáltató által a megfelelő nyilvánossággal közzétett telefonszám alapján telefonon, levélben vagy e-mailben jelentheti be a hibákat.

A hibabejelentő telefonszáma:	+36(40)10-99-22
Az iroda címe:	6760 Kistelek, Kossuth u. 6-8.
Levelezési címe:	6760 Kistelek, Akácfa u. 6.
A hibabejelentő e-mail címe:	support@vertigoweb.hu

Szolgáltató az Előfizető részére telefonos ügyfélszolgálatot működtet, melynek telefonos ügyfélfogadási ideje: 9-16 óra között munkanapon, illetve 16-9 óráig és munkaszüneti napokon hibabejelentésre üzenetrögzítőt üzemeltet.

A Szolgáltató nyilvántartásban rögzíti a hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető telefonon, vagy levélben bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

#### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe:

A Vertigo Web Kft honlapjának címe: <http://www.vertigoweb.hu>

#### 1.5. Felügyeleti szervek elérhetősége:

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanácsa gyakorolja, e hatóság szervezetei és elérhetőségük az alábbi A) pontban található, honlapjának címe: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei:

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

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: +36 1 457 7100  
Telefax: +36 1 356 5520  
Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)  
e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

##### **Média és Hírközlési Biztos:**

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: +36 1 457 7141  
Telefax: +36 1 457 7105

##### **Médiatanács:**

Cím: 1088 Budapest; Reviczky utca 5.  
Telefon: +36 1 429 8600, +36 1 267 2590  
Telefax: +36 1 267 2612

##### **A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitva tartása:**

1133 Budapest, Visegrádi utca 106.	+36 1 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)
4025 Debrecen, Hatvan u. 43.	+36 52 522 122
3529 Miskolc, Csabai kapu 17.	+36 46 555 500
7624 Pécs, Alkotmány u. 53.	+36 72 508 800
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.	+36 99 518 500
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.	+36 62 568 300

##### **Ügyfélfogadási idő:**

Hétfő: 08:00 - 12:00  
Szerda: 13:00 - 16:00  
Péntek: 08:00 - 12:00

##### **Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:**

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30  
Péntek: 08:00 - 14:00

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szerveinek felsorolását és azok elérhetőségét az alábbi pont tartalmazza.

##### **A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségei**

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20  
Honlap: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

##### **NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége**

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi, Felügyelőség  
1052 Budapest, Városház u. 7.  
1364 Budapest, Pf. 144.  
Telefonszám: +36 1 411 0115  
Telefax: +36 1 411 0116  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
1052 Budapest, Városház u. 7.  
1365 Budapest, Pf.: 270.  
Telefonszám: +36 1 328 0185  
Telefax: +36 1 235 0856  
E-mail: [fogyved\\_pestmegye@nfh.hu](mailto:fogyved_pestmegye@nfh.hu)

NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége  
Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.  
4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefonszám: +36 52 533 924  
Telefax: +36 52 327 753  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
5000 Szolnok, 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.  
5001 Szolnok, Pf. 218.  
Telefonszám: +36 56 513 336 Telefax: +36 56 510 204  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_szolnok@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397  
Telefax: +36 42 504 398  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_nyiregyhaza@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu)

#### **NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége**

Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6722 Szeged, Tisza L. krt. 11.  
6701 Szeged, Pf. 12.  
Telefonszám: +36 62 541 737  
Telefax: +36 62 541 739  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_szeged@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu)

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.  
Telefonszám: +36 76 481 405  
Telefax: +36 76 481 416  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecskemet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu)

Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107.  
Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151  
Telefax: +36 66 546 140  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_bekescsaba@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu)

#### **NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége**

Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3300 Eger, Kossuth L. u. 9.  
3301 Eger, Pf. 81.  
Telefonszám: +36 36 515 598  
Telefax: +36 36 323 587  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_eger@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Telefonszám: +36 46 506 071  
Telefax: +36 46 506 072  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_miskolc@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_miskolc@nfh.hu)

Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3100 Salgótarján, Mérleg út 2.  
Telefonszám: +36 32 511 116  
Telefax: +36 32 511 118  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_salgotarjan@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu)

### **NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége**

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.  
7401 Kaposvár, Pf. 76.  
Telefonszám: +36 82 510 868  
Telefax: +36 82 510 661  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_kaposvar@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu)

Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7622 Pécs, Szabadság u. 7.  
Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494  
Telefax: +36 72 510 791  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

Tolna Megye Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7100 Szekszárd, Szent I. tér 11-13.  
Telefonszám: +36 74 510 414  
Telefax: +36 74 510 413  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu)

### **NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége**

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.  
8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.  
Telefonszám: +36 22 501 751  
Telefax: +36 22 501 627  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
2800 Tatabánya, Fő tér 4.  
Telefonszám: +36 34 309 303  
Telefax: +36 34 309 302  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_tatabanya@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu)

Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Telefonszám: +36 88 564 136  
Telefax: +36 88 564 139  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_veszprem@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu)

### **NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége**

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9022 Győr, Türr István u. 1.  
9002 Győr, Pf. 311.  
Telefonszám: +36 96 329 244  
Telefax: +36 96 329 186  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_gyor@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu)

Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 31-33.  
Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219  
Telefax: +36 94 506 984  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_szombathely@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu)

Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
Telefonszám: +36 92 510 530  
Telefax: +36 92 510 641  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_zalaegerszeg@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu)

## **1.6. Az ÁSZF elérhetősége**

A Szolgáltató az ÁSZF szövegét irodájában nyomtatott formában, az adott évben végrehajtott módosításokkal együtt elhelyezi és mindenki számára elérhetővé teszi, és azt évente egyszer, január 31. napján az előző év során tett valamennyi változással egységes szerkezetbe foglalva frissíti. Ezen túl az internetes honlapján ([www.vertigoweb.hu](http://www.vertigoweb.hu)), tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi.

Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg.

Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Amennyiben az ÁSZF előírásai alapján a Szolgáltató az Előfizető számára az ÁSZF-et átadni köteles, úgy azt tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában az Egyéb Díjtételek c. melléklet meghatározott díj fejében teszi meg.

## **2. Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

A Szolgáltató és az Előfizető a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan egyedi Előfizetői szerződést kötnek.

A szerződéskötés az Előfizető által a Szolgáltató részére eljuttatott írásbeli megrendelés alapján történik. A felek egyetértése esetén a szerződéskötésre írásbeli megrendelés nélkül, közvetlenül is sor kerülhet.

## **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

### **2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai**

#### **2.1.1.1. Az ajánlat**

Az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

Az ajánlat előfizetői szerződés megkötésére irányuló olyan nyilatkozat, amelyben az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó (az igénylő) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni.

Az ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni.

Az ajánlat kötelező tartalmi elemei:

- az igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- természetes személy igénylő esetén születési neve, születési helye és ideje,
- nem természetes személy igénylő esetén a cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint a pénzforgalmi számlaszám,
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást végfelhasználóként kívánja-e igénybe venni,
- az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése,
- a szerződés tartama,
- az igénybejelentés helye és időpontja,
- az igénylő, vagy annak nevében nyilatkozatra jogosult(ak) aláírása.

Az igénylő az ajánlatban köteles továbbá arról is nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

A Szolgáltató az ajánlat beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő 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 ajánlattevőt arról, hogy

- 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 az 2.2 pont értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3 pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot, vagy
- az ajánlatot elutasítja.

Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség öt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.

Szolgáltató a szerződés megkötését a fentiekben részletezettekén kívül is megtagadhatja, ha:

- az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtarozása van,
- az igénylő számlatarozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- az igénylő számlatarozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- az igénylő más szolgáltatót megtevesztett, és ezzel kárt annak okozott,
- olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtarozás miatt felmondta.
- igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és e nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:

- a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díjat a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

#### **2.1.1.2. Az előfizetői szerződés**

- jelenlévők között - különösen irodai helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve annak hozzáférhetővé tétele időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a 2.3 pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az erről szóló értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével, illetve annak Szolgáltató általi átvételével (Amennyiben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató értesítésének kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik),
- távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Természetes személy Előfizető a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, üzleti/ intézményi előfizető, amennyiben gazdasági társaság - lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. Ebben az esetben az előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példánya.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az

által igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF az Előfizető számára a szerződés megkötését követő időszakra elállási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló határidő első napja a szerződés megkötésének napját követő első nap.

A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek ki kell egyenlítenie. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni, Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

### **2.1.1.3. Elállási jog (8 napos visszavásárlási garancia) alkalmazása**

A Szolgáltató az Előfizetőt a 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdés szerint megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a sikeres megerősítő hívást követő, vagy a szolgáltatás aktiválásának napját tekinti. Az Előfizető (amennyiben a hatályos jogszabályok szerint fogyasztónak minősül) az aktiválás napjától kezdődő 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos, indokolás nélküli nyilatkozattal elállhat az Egyedi előfizetői szerződéstől, azonban a létesítéskor megfizetett az átlagostól nem eltérő teljesítményű és hatótávolságú berendezés vételára az [ Egyedi Előfizetői Szerződés d) Átlagos berendezés ára ] pontja amennyiben az a telepítéskor megfizetésre került, téríthető vissza. Az egyszeri [ Egyedi Előfizetői Szerződés c) Telepítési díj ] pontban és [ Egyedi Előfizetői Szerződés e) Telepítési díjkülönbözet ] pontban, illetve a külön díjazás fejében végzett egyéb hálózatépítés, eszköz feladás, a felszereléssel kapcsolatos, vagy ettől függetlenül elvégzett munka díjazása, eladott berendezések vételára nem téríthető vissza. A már igénybe vett szolgáltatások díját, (a forgalmi díjakat) meg kell fizetnie. Az elállás bejelentését határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Előfizető e nyilatkozatát legkésőbb az erre nyitva álló határidő utolsó napján postára adja. Ha az aktiválás felvezetése elmarad, úgy az elállás joga a szerződés aláírásának napján nyílik meg, és azt az Előfizető 15 munkanapon belül gyakorolhatja.

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

### **2.2.1. Az írásban kötött előfizetői szerződés szabályai**

Amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, ajánlatnak minősül.

Az írásban megkötött Egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- személyes adatok:
  - az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
  - az Előfizetői hozzáférési pont helye,
  - az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
  - korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az előfizetői szerződésben a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye
  - nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,



- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- a Szolgáltató adatai:
  - a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
  - a Szolgáltató cégjegyzékszám, a Szolgáltató cégjegyzékszám, a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
  - a hibabejelentő elérhetősége,
  - az internetes honlap elérhetősége;
- a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
  - a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások,
  - utalás az ÁSZF 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,
  - amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalomtervezést, 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,
  - a szolgáltatás megkezdésének határideje,
  - 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 ÁSZF-ben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az Egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az Egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
  - forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
  - amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
  - a díjfizetés módja,
  - a számlakibocsátás határideje,
  - értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
  - a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a nyújtott kedvezmények mértéke;
  - az előfizetői szerződés időtartama:
  - az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
  - a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
  - a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
  - 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,

- 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;
- az ÁSZF elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
  - az előfizetői névjegyzékkel,
  - a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - a tételes számlamelléklet igénylésével,
  - az egyéni előfizetői minőséggel,
  - a kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
- amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az Előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
- az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
- az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az ÁSZF azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak;
- az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- utalás arra, hogy az ÁSZF 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;
- utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztatásként csatolja a szerződéskötéskor hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, ÁSZF szerinti ügyfélszolgálat telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az 1.3 pontban feltüntetettektől.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. 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.

Az Egyedi előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató honlapján az ÁSZF mellett közzéteszi.

### **2.2.2. Az "ügynökkel" kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai**

Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán - kötendő Egyedi előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot az igénylő olyan módon teszi meg, hogy elfogadja a Szolgáltató képviselője (ügynöke) által bemutatott és ismertett, a Szolgáltató által előzetesen aláírt Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat. Ennek

során az igénylő kifejezi azon szándékát, hogy az abban foglalt feltételekkel Egyedi előfizetői szerződést kíván kötni a Szolgáltatóval.

Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megkötésének további feltételei fennállnak, a szerződés annak Előfizető által történő aláírása napján jön létre.

A Szolgáltató nevében eljáró személy (általában ügynök) az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet szerinti jogairól, ide értve különösen elállás jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.

Azon Egyedi előfizetői szerződések esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékát a szerződés megkötése napjától számított 5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősíteti. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést - szerződéskötési akarat hiányában - nem tekinti létrejöttnek.

Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató az aláírás napjával érvényesen létrejöttnek tekinti.

### **2.2.3. Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai**

A Szolgáltató által meghatározott egyes szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok igénybevételére vonatkozó Egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető által leadott megrendelés alapján, elektronikus úton, írásban is létrejöhet.

Az elektronikus úton történő szerződéskötés során a Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

A Szolgáltató az Előfizető (igénybe vevő) megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az Előfizetőt:

- azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;
- arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül;
- az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés 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.

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 előfizető számára is elérhető a Szolgáltató ÁSZF-je 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.

A Szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az Előfizető az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az Előfizető megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Előfizetőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

Az egyéni Előfizető a Szolgáltatóval elektronikus úton létrejött szerződéstől 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat.

#### **2.2.4. A szóban kötött előfizetői szerződés szabályai**

A Szolgáltató szóban, telefonon keresztül köthet Egyedi előfizetői szerződést. A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet vonatkozik, feltéve, hogy az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet az abban foglaltaktól eltérő szabályokat nem tartalmaz.

Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdéseként részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi előfizetői szerződés megkötése). A beszélgetés során a Szolgáltató és az igénylő tisztázza, és a hangfelvétel számára egyértelmű kijelentésekkel rögzíti az Egyedi előfizetői szerződés lényeges elemeit, különös tekintettel a következőkre:

- az igénylő (Előfizető) személyes adatai,
- a Szolgáltató adatai,
- a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás főbb adatai, a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, díjai, igénybe vételének módja, feltételei, minősége,
- az előfizetői szerződés időtartama,
- az ÁSZF elérhetősége,
- az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos legfontosabb nyilatkozatai, így különösen az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata,
- a felek által fontosnak tartott egyéb, a szerződés létrejöttével és az igényelt szolgáltatással összefüggő kérdések.

Az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett igenlő nyilatkozata nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján.

A Szolgáltató a szóbeli szerződések megkötéséről hangfelvételt készít, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető

- az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és
- a telefonkapcsolatot ezt követően is fenntartja.

Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel nyilatkozata szerint a szerződéskötéstől elzárkózhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja. A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a 9. fejezet határozza meg. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles a szóbeli szerződéskötés során készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati e-mail elérhetőségén keresztül lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30

napon belül, vagy hatósági felhívásra a felhívásra megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére a másolat biztosítása egy alkalommal ingyenes. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

A Szolgáltató az ügynökök útján történő értékesítés esetében ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 5 munkanapon belül telefonon ismételt megkeresi az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételt megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.

A megerősítő („verifikációs”) híváshoz egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató a telefonbeszélgetés napjával tekinti érvényesen létrejöttnek, azaz e telefonbeszélgetés napja a szerződéskötés dátuma.

#### **2.2.5. A telefonon történt szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei**

A telefonon történt szerződéskötést követően a Szolgáltató az Előfizető számára írásbeli megerősítést (a továbbiakban: Írásbeli Értesítés) küld „ajánlott” postai külszolgáltatás keretében, könyvelt küldeményként. Az Írásbeli Értesítés tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött Egyedi előfizetői szerződés legfontosabb adatait, kötelezettségeket és jogokat, különösen az egyéni Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit.

A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdése után, de az 5 napon belül kíván a szerződéstől elállni, és ehhez a Szolgáltató egyedi döntése alapján hozzájárul, ez esetben is:

- az igénybe vett szolgáltatás díját ki kell egyenlítenie,
- amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni,
- köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát.

Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

Amennyiben a szerződés teljesítésének megkezdése előtt az egyéni Előfizető bármiféle, a szerződéssel kapcsolatos fizetési kötelezettséget teljesített, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 30 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni.

Az Írásbeli Értesítés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy Előfizető a tájékoztatót annak ajánlott levélként történő postára adását követő 7. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvétel napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató a kifogását nem fogadja el, a Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. tudakozódás szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

Amennyiben Szolgáltató az Írásbeli Értesítés megküldését elmulasztja, az egyéni Előfizető a szerződéstől annak megkötésétől számított 3 hónapon belül állhat el. Ha az Írásbeli Értesítés kézhezvételére a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított 5 nap elteltéig az egyéni Előfizető akkor is elállhat, ha a szerződéskötés dátumától számított három hónapból kevesebb, mint 5 nap van hátra. Az

elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az egyéni Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejárta előtt postára adja.

A Szolgáltatót nem terheli az Írásbeli Értesítés megküldésének kötelezettsége, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF ide vonatkozó pontja alapján "on-line" az Előfizető számára hozzáférhetővé teszi.

Ha a Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 napon belül köteles az Előfizetőt tájékoztatni, és az Előfizető által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a harminc napon belül visszatéríteni. Ebben az esetben a Szolgáltató helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel, amelynek feltételeiről külön tájékoztatja az Előfizetőt.

#### **2.2.6. Utólagos megbízás**

Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozóan az adott hozzáférési pont tekintetében döntési joggal rendelkező személy, vagy a hozzáférési ponton már előfizetői szerződéssel rendelkező személy (jelen pont tekintetében együttesen: Előfizető) helyett és javára az a személy is nyilatkozhat, aki az egyéni Előfizető közeli hozzátartozója és/vagy azzal közös háztartásban él, avagy egyéb okból biztos abban, hogy az egyéni Előfizető a szerződés megkötésével egyetért. Ezt a körülményt a beszélgetés során határozottan ki kell jelentenie, és ez esetben a Szolgáltató a megbízás nélküli ügyvitel szabályait alkalmazhatja (Ptk. 484. § - 487.§) azzal, hogy az egyéni Előfizetőnek jogában áll a nevében eljáró személy számára a nyilatkozat megtételére utólagos megbízást adni, vagy a szerződéstől - a szolgáltatás igénybe vételének megkezdésétől számított 5 napon belül - indoklás nélkül, írásos nyilatkozattal elállni. Amennyiben az egyéni Előfizető az utólagos megbízást nem juttatja el a Szolgáltatónak, az az előfizetői szerződést érvényesen létrejöttnek tekinti.

#### **2.2.7. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések szabályai**

Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen számla befizetésével, a szolgáltatás (a határozott idejű szerződés lejáratát követően) további használatával hozza létre az Egyedi előfizetői szerződést. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás.

#### **2.2.8. Írásban megkötött szerződés, előzetes meghatalmazás nélküli, más személy eljárása esetén**

Amennyiben az Előfizető helyett – az ÁSZF, meghatalmazásra vonatkozó pontja 2.3.2.5 pont szerint, annak előzetes megbízása nélkül - más személy jár el, és ennek ténye az Egyedi előfizetői szerződésen, vagy Nyilatkozaton feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttnek tekinti.

### **2.3. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése**

A Szolgáltató a hozzáférési pont létesítése tekintetében jelen az ÁSZF foglaltak szerint jár el. A létrejött Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb 15 napon belül a hálózathoz kapcsolódó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat a szerződés tartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja.
- ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 15 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

Késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli.

#### **2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont létesítése**

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató

- legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy
- amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, az általa év, hó, nap pontossággal megjelölt legkésőbbi időpontig, vagy
- az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de mindhárom esetben is legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

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. Az Előfizető nem állhat el a szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.

A Szolgáltató elállhat az előfizetői szerződéstől abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi, vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.

Az elállást felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi előfizetői szerződést rendes felmondással megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni.

Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

## **2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattétől és az előfizető adataiban**

### **2.4.1. Előfizetői igények nyilvántartása**

Az Előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató végzi, az ügyfélszolgálat tevékenységeivel összhangban.

Feladata többek között az igénybejelentés nyomtatványainak kezelése, a szerződéskötések bonyolítása. Az Előfizetői igényeket a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető igénytől való visszalépése esetén a nyilvántartásból törli.

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentés alapján, 15 munkanapon belül írásban megteszi az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó cégszerűen aláírt ajánlatát.

A nyilvántartásba vételekor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját ügyfeladatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik. Az adatok bizalmas kezelését a Szolgáltató jogszabályok előírása szerint végzi .

### **2.4.2. Változás az igénylő adataiban**

Az igénylőnek az ajánlattételt követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait, érintő változást be kell jelentenie a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül.

A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak.

A Szolgáltató a mindenkori adatkezelésre vonatkozó Előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők Előfizetői alapadatait (név, cím, stb.).

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

#### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások:**

A Szolgáltató Előfizetői számára a távközlési törvényben meghatározott koncessziós körbe nem tartozó, egyéb közcélú távközlési szolgáltatásnak minősülő, a közcélú Internet hálózaton alapuló adathálózati szolgáltatást (Alapszolgáltatások), illetve ezen szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokat (Kiegészítő szolgáltatások) nyújt.

##### **3.1.1. Internet hozzáférési szolgáltatások**

A Szolgáltató - mint regisztrált Internet Szolgáltató - teljes körű (e-mail, www, ftp stb. ) szolgáltatást nyújt az Előfizetőinek dedikált, statikus vagy dinamikus IP-címkezeléssel, postafiók kapacitással, amennyiben az Előfizető az Internet szolgáltatásra előfizetett és a díjszabásban meghatározott díjat megfizeti.

A Internet Előfizető a Szolgáltató mikrohullámú adapterén vagy routerén keresztül kapcsolódik a nemzetközi hálózathoz, amelyen keresztül elektronikus leveleket fogadhat személyes e-mail címén ill. küldhet valamint egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe.

##### **3.1.2. Teljes körű Internet szolgáltatás Bérelt vonalon**

A Szolgáltató lehetőséget biztosít az Internet szolgáltatás igénybevételére Bérelt vonalon keresztül hálózat felügyeleti központja és az Előfizető telephelye vagy telephelyei között. A Bérelt vonalas Internet szolgáltatásnál az Előfizetői szolgáltatás hozzáférés pont az Előfizető telephelyén levő útvonal választó adathálózati berendezés (router) bemenetén van.

A Szolgáltató alapesetben biztosítja az adatátviteli utat az Előfizető és a Szolgáltató hálózat felügyeleti központja között, de az Előfizető igényeinek és / vagy a műszaki felmérések alapján ez módosulhat.

A Szolgáltató az adatátviteli utat saját mikrohullámú hálózatán valósítja meg.

Amennyiben az adatátviteli frekvencia más engedély köteles tartományba esik az engedélyek megszerzéséről a Szolgáltató gondoskodik.

##### **3.1.3. A szolgáltatás igénybevételének módja**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás közcélú, így a szolgáltatást a Szolgáltatóval az ÁSZF megfelelő pontjában rögzített formai és eljárási szabályok szerint megkötött egyedi Előfizetői szerződés alapján bárki igénybe veheti.

Az Előfizető köteles gondoskodni a kommunikációs csatornára való csatlakozáshoz szükséges, személyi számítógép, akár asztali, akár hordozható formában, beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről. A Szolgáltató ellentételezés fejében, minden segítséget és szakmai támogatást biztosít a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára.

##### **3.1.4. Az Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai**

Az Előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező szabványos végberendezéseket (pl.: számítógépeket), illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot kapcsolhat.

A végberendezésekről, azok meg-felelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató rendszeresen ellenőrzi a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői



végberendezéseket. A hatóság ezeken túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából.

### **3.1.5. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja**

A Szolgáltató az Alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan az Előfizetők igénye szerint további Kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt az alábbiak szerint:

- Domainnév regisztrálás és DNS szolgáltatás
- WEB szolgáltatások
- Tárhely szolgáltatások
- Hardver és szoftver kereskedelem
- Egyéb

A Kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizetők az Alapszolgáltatások részeként vagy külön megrendelés alapján vehetik igénybe az egyedi Előfizetői szerződésben foglalt feltételek szerint.

### **3.1.6. Internet és egyéb adat átviteli szolgáltatás paraméterei**

A célértékek és azok teljesülését az Vertigo Web hálózatán belül értelmezzük. Az Internet szolgáltatás fel- és letöltési sebessége az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott.

Ennek ellenőrzésére speciálisan erre szolgáló honlapon található sávszélesség ellenőrző-mérő rendszerrel végezhető. Ilyen oldalak linkjét a Szolgáltató elhelyezi saját honlapján ( [www.vertigoweb.hu](http://www.vertigoweb.hu)). Megjegyzendő, ezek a mérések tájékoztató jellegűek, mivel a mérésben szereplő szerverek foglaltságától, terheltségétől függően valótlán értékeket adhatnak.

Az Internetet vagy a helyi információs kiszolgáló szolgáltatásait folyamatosan vehetik igénybe. A Szolgáltató által használt frekvenciasáv harmadlagos jellegű, tehát az átvitelben zavarok bármikor huzamosabb ideig is felléphetnek, ezért az általános szerződésben leírt paraméterek minden esetben nem garantálhatóak.

### **3.1.7. Az Előfizető jogai**

#### **3.1.7.1. Betekintési jog**

A Szolgáltató az Előfizető számára a Szolgáltatónál előállt - az Előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít Előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

#### **3.1.7.2. A használat átengedése más részére**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét más részére semmilyen körülmények között nem engedheti át.

Az Előfizető az internet kapcsolatot további azonos háztartásban lévő számítógépeire kapcsolhatja rá a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül. Annak figyelembevételével, hogy a Szolgáltató az 1db átadási ponton mérhető értékeket garantálja, mely értékek további osztás esetén, jelentősen befolyásolják az Előfizető által megváltoztatott számú végponti berendezéseken mérhető értékeket. A minőségi panaszok kivizsgálása, az átadási ponton 1db dedikált vételi berendezéssel történik, így különös figyelemmel a panasz bejelentésekor, az Előfizető által létesített hálózati megosztás kiiktatása, és 1db vételi berendezés mellett mért értékeket áll módunkban elfogadni.

### **3.1.8. A Szolgáltató jogai**

#### **3.1.8.1. Az Előfizető nyilvántartása**

A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződésekről, illetve az abban szereplő Előfizetői adatokról nyilvántartást vezet, melyek többek között az alábbiakat tartalmazzák:

- név, cégszerű megnevezés,
- lakóhely vagy székhely,
- bankszámlaszám, illetve a követelés behajtásához szükséges adatok
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,
- díjkiegyenlítés módja,
- előfizetési, azonosítási számok,
- végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
- az igényelt szolgáltatás műszaki paraméterei,
- az összeköttetés-szakasz (ok) minősítése: állandó vagy alkalmi,
- Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- Általános szerződési feltételektől való eltérés.

A Felek a fentiekén túlmenően további feltételeket is meghatározhatnak. A szerződés megszűnésekor az Előfizető adatai a nyilvántartásból törlésre kerülnek.

### **3.1.8.2. Ellenőrzési, megtekintési jog**

A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosság 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén, a végberendezés üzemem kívüli helyezésére ennek elmaradása esetén a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést a 277/2003. Korm. rendelet alapján felmondhatja.

### **3.1.8.3. A Szolgáltató kötelezettségei**

A szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységeket végzi:

- Szolgáltatás igénybevételi lehetőség biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig
- Üzemeltetés
- Karbantartás
- Felügyelet
- Hibaelhárítás
- Ügyfélszolgálat, tájékoztatás
- Számlázás

A Szolgáltató köteles megjelölni:

- vállalt minőségi kötelezettségeket, ezek igazolásának, tanúsításának módját
- a vállalt hibaelhárítási időt

### **3.1.8.4. Távközlési titoktartás**

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény, valamint a 226/ 2003. ( XII. 13. ) Korm. Rendelet rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti közzé.

A Szolgáltató adatszolgáltatást kizárólag a törvényben erre felhatalmazott szervek, megkeresésére teljesíthet.

### **3.1.8.5. Ingatlanhasználati Jog**

Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.

Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

- az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és
- a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre, úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.

A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgálmi vagy más használati jogot alapíthat, ha

- a nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és
- a Szolgáltató bizonyítja, hogy a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk. 108. §-nak (2) bekezdésében meghatározott jogokat érvényesítheti.

### **3.1.9. A szerződő felek felelőssége**

#### **3.1.9.1. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése**

Az Előfizető felel az Előfizetői tulajdonú hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

A Szolgáltató nem járul hozzá a szerződésben rögzített szolgáltatás vizonteladásához.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét más részére semmilyen körülmények között nem engedheti át. Amennyiben ez az átengedés az internet hozzáférés jogosulatlan megosztásának minősül Szolgáltató ez esetben jogosult elmaradt bevételének behajtására Előfizetővel szemben.

#### **3.1.9.2. Felelősség berendezésért, díjakért**

Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott berendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a berendezés előfizetője felelős. A berendezés előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.

#### **3.1.9.3. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése**

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a Szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

A Szolgáltató szerződéskötési kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés kötelező biztosítására.

A Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli az Előfizető által használt végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért, illetve az abban keletkező természeti károkért. A megfelelő elektrosztatikai- és villámvédelmet Előfizető biztosítja.

#### **3.1.9.4. Vis major**

Jelen szerződés szempontjából vis majornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartoznak háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében.

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

### **3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan Előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltatóval. A fizikai kapcsolat létesíthetősége optikai rálátást igényel, amihez helyszíni felmérésszükséges. A helyszíni felmérés az Előfizető részére ingyenes.

Szolgáltatás-hozzáférési pont, egyben elsődleges Előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a hálózaton történő információcsere.

Az igénybevételhez szükséges ügyfél oldali berendezések (számítógépek) beszerzését, az azokon futó programok helyszíni installálását, a kiépítendő vonalak megrendelését Szolgáltató külön megegyezés és díjazás szerint vállalja. Alapesetben ezek biztosítása az ügyfél feladata.

A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe.. A szolgáltatás igénybevétele időben nem korlátoz.

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

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

Szolgáltató nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások tekintetében.

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

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

Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

## **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

Szolgáltató minőségi követelmények biztosítását a 345/2004. (XII. 22.) Korm. Rendeletben foglaltak szerint az alábbiakban részletezett módon teljesíti. A mutatók számítása a hivatkozott rendelet értelmében történik. A mutatók értékeinek összefoglaló adatai az alábbiakban található.

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

#### **4.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek**

A vállalt hibaelhárítási célértékek az ÁSZF mellékletét képező: A vállalt hibaelhárítási célértékek c. melléklet tartalmazza

#### **4.1.2. Új hozzáférés létesítési ideje**

Az Előfizető a szolgáltatásra tett Előfizetői szerződés megkötését követően az Internet szolgáltatást 30 napon belül igénybe veheti. Szerződés megkötésének és az internet végpont kiépítésének feltétele az előzetes helyszíni felmérés. A helyszíni felmérésen derül ki, hogy Szolgáltató tudja-e vállalni műszakilag a kiépítést.

Szolgáltatónak jogában áll a szerződéskötést megtagadni, ha a kiépítés és az ÁSZF-ben garantált műszaki feltételek biztosítása nem megvalósítható. A helyszíni felmérést Szolgáltató az igénybejelentést követően 15 napon belül elvégzi.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az általános szerződési feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni.

#### **4.1.3. A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak teljesített határideje**

A mért érték a panasz beérkezésétől a válasz elküldéséig eltelt időt kell érteni. Ilyen esetben a Szolgáltató minden esetben tértivevényes levél formájában válaszol.

Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel)
- A számla kiállításával,
- Hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

#### **4.1.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása**

A rendelkezésre állás az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt rendelkezésre állása százalékos formában biztosított.

#### **4.1.5. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés**

Azon időtartam percben megadva, amely alatt az adott adatgyűjtési évben a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően nem igénybe vehető. Ezen váratlan szolgáltatás kiesést Szolgáltató köteles a lehető legrövidebb idő alatt megszüntetni. A kiesett időre Szolgáltató Előfizetőknek díjjóváírást (kötbért fizet) ad Előfizetőknek a következő számlázási periódusban, amennyiben az meghaladta a vállalt minimál értéket az adott számlázási periódusra arányosan lebontva.

Nem tartozik ide:

- az Előfizető kérésére történő szüneteltetés
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekének védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetése
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- hálózat tervezett átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben erről Szolgáltató Előfizetőket tájékoztatta.

#### **4.1.6. Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés**

Azon időtartam percben megadva amely, alatt az adott adatgyűjtési évben a Szolgáltató szolgáltatási területén az Előfizetők 10%-a számára a szolgáltatás nem igénybe vehető. Ezen váratlan szolgáltatás kiesést Szolgáltató köteles a lehető legrövidebb idő alatt megszüntetni. A kiesett időre Szolgáltató Előfizetőknek díjjóváírást (kötbért fizet) ad Előfizetőknek a következő számlázási periódusban, amennyiben az meghaladta a vállalt minimál értéket az adott számlázási periódusra arányosan lebontva.

Nem tartozik ide:

- Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés
- A szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekének védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetése
- Hálózat tervezett átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben erről Szolgáltató Előfizetőket tájékoztatta.

#### **4.1.7. Garantált le- és feltöltési sebesség:**

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amit a Szolgáltató az Előfizető számára garantál az esetek 90%-ban. Letöltési sebesség mérésére Szolgáltató referencia szerverként a <http://helpdesk.invitel.hu> használja.

#### **4.1.8. Bithiba arány hozzáférsi vonalanként:**

Hibásan átvitt bitek aránya az összes bitek számához képest. Ez a mutató nem értelmezhető ezért értéke 0-ként van feltüntetve. A technológia sajátosságából adódóan a rendszer a bithibákat kiküszöböli.

#### **4.1.9. Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje**

Az ügyfélszolgálatot az ügyfelek a napi nyitvatartási időben telefonon, illetve e-mailban is felkereshetik és ott írásban, vagy telefonon tehetnek bejelentést. Telefonon történő bejelentést az ügyfélszolgálat fogadja és azt ha azonnal nem nyer elintézés akkor írásban rögzíti. Az ügyfélszolgálat a reklamációt kivizsgálhatja és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt.

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

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

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

##### **4.4.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása**

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során felhasználható minden olyan távközlő végberendezés, amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, vagy a Hírközlési hatóság megfelelőségi tanúsítványával rendelkezik.

A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz való csatlakozás feltételei:

- szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó hálózat eleget kell tegyen a vonatkozó műszaki előírásoknak.
- az Előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

A szolgáltatás csak olyan végberendezésekkel végezhető, amelyek rendelkeznek a NHH típus-, és forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály (268/2003. (X.24.) Korm. Rendelet az egységes megfeleléségi jelölés használatáról) szerinti CE, illetőleg H megfeleléségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban (a Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió-berendezésekről és távközlő végberendezésekről, valamint megfelelésségük elismeréséről.) meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az Előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést át kívánja alakítani, illetve azokat nem távközlő berendezésekkel kívánja összekapcsolni, úgy ehhez a Szolgáltató írásos hozzájárulását az ügyfélkapcsolati helyen kell beszereznie. Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizetőnek azt meg kell térítenie.

## **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 szüneteltetésének feltételei**

Ha a felek másként nem állapodnak meg - az Előfizetői bejelentésre - a szolgáltatás szünetelhet.

A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, írásbeli tájékoztatása mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg.

Ezen túlmenően a Szolgáltató egyoldalúan szüneteltetheti a szolgáltatást ha

- az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítésével 10 napot meghaladó késedelembe esik
- az Előfizető által a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben meghatározott Internet szolgáltatásának igénybevételéhez alkalmazott műszaki berendezések veszélyeztetik a Szolgáltató hálózatát
- egyéb módon megszegi a szerződést.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

#### **5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetésének kérése**

A szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozóan a felek az egyedi szolgáltatási szerződésben állapodnak meg. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles, a vállalt hűségidőszak, illetve határozott idejű szerződés időtartama azonban a szüneteltetés időtartamával automatikusan meghosszabbodik.

### **5.1.3. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése:**

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen: 12 óra

Az Előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen: 48 óra

### **5.1.4. Az Előfizetői jogviszony szünetelése**

A Felek kölcsönös megállapodása esetén az Előfizetői jogviszony szünetelhet. Az Előfizetőt a szünetelés idejére díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 7 nappal a szolgáltatást biztosítani. A szolgáltatás fajtájától függően a Szolgáltató jogosult visszaállítási díjat felszámolni.

## **5.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása**

### **5.2.1. Alkalmi szolgáltatás**

A felek megállapodhatnak abban, hogy az Előfizetői szerződés közöttük határozott időtartamra jön létre ("Egyedi Előfizetői szerződés"). Az Alkalmi Előfizetői szerződés időtartamát a felek a szerződésben állapítják meg.

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

### **6.1. Ügyfélszolgálat**

A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére értékesítési és ügyfélkapcsolati pontokat (továbbiakban: ügyfélszolgálat) működtet, amelyek helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.3 pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

A telefonos szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az igénybevevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

Szolgáltató az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén a hívás megkezdésétől számított legfeljebb száznolcvan másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőriz.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított irodai helyiségben lehetővé tenni.

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

### **6.2. Hibaelhárítás**

#### **6.2.1. A hiba bejelentése**

A 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.



Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy a hibabejelentést az alábbiakban részletezett módon teheti meg:

- a Szolgáltató ügyfélszolgálatán telefonon,
- e-mailben
- levélben, vagy
- az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon

A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A hibabejelentő munkatársa a telefonon érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

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

- 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
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

### **6.2.2. A hiba elhárítása**

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A vállalt hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 4.1 pontja tartalmazza.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

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.

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

A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott 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.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.2.1. 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.

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

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.

### **6.2.3. A hibaelhárítás minősége**

A Szolgáltató egyetemes távközlési szolgáltatás nyújtása esetén köteles a 97/2010. (III..31.) Korm. rendeletben foglalt követelményeknek eleget tenni, melynek célértékeit a 4.2 pont tartalmazza. Ezen minőségi célértékek a Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területeire vonatkoznak, így azok biztosítását és teljesülését az egyetemes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év.

## **6.3. Panaszkezelés**

### **6.3.1. Az előfizetői panaszok kezelése**

Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

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.

Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

- előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
- Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt telefonon vagy írásban lehet megtenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.

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 az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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

Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

### **6.3.2. A díjreklamáció**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, írásban vagy telefonon reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálathoz. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak 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.

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

- nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató - a díjtarozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. (9) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi.

### **6.3.3. A telefonos ügyfélszolgálaton intézhető ügyek**

Az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálaton ügyfélként való azonosítását követően – szóban is eljárhat az alábbi ügyekben:

- névváltozás (az Előfizető személyében nem következik be változás, pl. házasságkötés, válás),
- átírás (az Előfizető személyében változás áll be),
- szüneteltetés, visszakapcsolás (a visszakapcsolás a szüneteltetés megszüntetése),
- fizetési mód változtatása,
- adatkezelési mód változtatása (titkosítás feloldása, további közzétenni kívánt adatok),
- részletfizetési kérelem (15 ezer Ft-ot el nem érő tartozás esetén),
- bérelt készülék lemondása, megvásárlás esetén számla kiállításának igénylése,
- áthelyezés.

## **6.4. Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése**

### **6.4.1. Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbér fizetésére:

- Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4 pontban meghatározott határidőig.
- Ha az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
- Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja, de azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti, az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tartja be.
- Ha a hibajelentés kezelésére és a hiba elhárítására az ÁSZF-ben meghatározott határidőt túllépi.

- Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésétől számított 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

Azonban nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha

- az előfizetői szolgáltatás hibás működését a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés, illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz (pl. belső kábelezés, router, switch) valamely jellemzője okozta,
- a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.
- a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
- a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
- a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges.

A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg. Ebben az esetben Előfizető számára a Szolgáltató a kötbért az Előfizető külön igénybejelentése nélkül megfizeti.

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF -ben foglaltak irányadók.

Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni 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.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

## 6.5. Vitarendezés

A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF-ben foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelőségéhez, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

#### **6.5.1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza.

#### **6.5.2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Az Előfizető az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el

A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségek listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza.

#### **6.5.3. A Gazdasági Versenyhivatal**

Az Előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el.

##### **A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos.**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036  
Telefon: +36 (1) 472-8900  
Telefax: +36 (1) 472-8905

#### **6.5.4. A békéltető testületek**

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat. A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testületek listáját és elérhetőségét az alábbi táblázat tartalmazza.

##### **Bács-Kiskun megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: +36(76)501-500  
Telefax: +36(76)501-538

##### **Békés megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefon: +36(66)324-976  
Telefax: +36(66)324-976

##### **Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefon: +36(46)328-539  
Telefax: +36(46)328-722

**Budapesti Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99  
Telefon: +36(1)488-2131  
Telefax: +36(1)488-2186

**Csongrád megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefon: +36(62)423-451  
Telefax: +36(62)426-149

**Fejér megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefon: +36(22)510-310  
Telefax: +36(22)510-312

**Győr-Moson-Sopron megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefon: +36(96)520-202  
Telefax: +36(96)520-291

**Hajdú-Bihar megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefon: +36(52)500-710  
Telefax: +36(52)500-720

**Heves megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Telekessy u. 2.  
Telefon: +36(36)429-612  
Telefax: +36(36)312-989

**Jász-Nagykun-Szolnok megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park. 8.  
Telefon: +36(56)510-610  
Telefax: +36(36)370-005

**Komárom-Esztergom megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefon: +36(34)513-010  
Telefax: +36(34)316-259

**Nógrád megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A  
Telefon: +36(32)520-860  
Telefax: +36(32)520-862

**Pécs-Baranyai Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
Telefon: +36(72)507-150  
Telefax: +36(72)507-152

**Pest megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 1055 Budapest, Kossuth L. tér 6-8.  
Telefon: +36(1)474-7921  
Telefax: +36(1)474-7921

**Somogyi Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.  
Telefon: +36(82)501-000  
Telefax: +36(82)501-046

#### **Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefon: +36(42)311-544  
Telefax: +36(42)311-750

#### **Tolna megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefon: +36(74)411-661  
Telefax: +36(74)411-456

#### **Vas megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefon: +36(94)312-356  
Telefax: +36(94)316-936

#### **Veszprém megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefon: +36(88)429-008  
Telefax: +36(88)412-150

#### **Zala megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.  
Telefon: +36(92)550-510  
Telefax: +36(92)550-525

#### **6.5.5. A bíróság**

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai: Szegedi Városi Bíróság

Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.  
6720 Szeged, Tisza L. krt. 2-4. / Vh.iroda /  
6720 Szeged, Tisza L. krt. 2-4. / Pk.iroda /  
Postacím: 6701 Szeged, Pf. 424.  
Telefon: +36 (62) 562-500  
Telefax: +36 (62) 562-506  
E-mail: birosag@szeged.birosag.hu

## **7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:**

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

Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- egyszeri díjat,
- havi előfizetési díjat,



- díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A részletes díjszabást az ÁSZF Díjszabás c. mellékletei tartalmazzák. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

### **7.1.1. Egyszeri díjak**

#### **7.1.1.1. Belépési díj mértéke**

A Szolgáltató az Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért belépési díjat nem számít fel.

#### **7.1.1.2. Óvadék, kaució mértéke**

Felek rögzítik, hogy Előfizető nem fizet kauciót vagy óvadékot Szolgáltató részére.

#### **7.1.1.3. Létesítési díj mértéke, internetkapcsolat létesítési költsége**

Internetkapcsolat létesítési költsége a választott konstrukció alapján az alábbiakból tevődik össze:

- [ Egyéni Előfizetői Szerződés c) Telepítési díj ] pontja,
- [ Egyéni Előfizetői Szerződés d) Átlagos berendezés ára ] pontja (amennyiben Előfizető megvásárolja a telepítendő berendezést) és
- [ Egyéni Előfizetői Szerződés e) Telepítési díjkülönbözet ] pontja a kapcsolat átlagosnak vélt a "Telepítési díj"-ban foglaltaktól eltérő kiépítésének a kivitelezővel történt megállapodás szerinti állapotban történő kiépítésének egyszeri költsége, jelen költség (Telepítési díjkülönbözet) visszatérítésére, illetve jóváírására, a végpont átadását követő Előfizetői Szerződés aláírása után, nem áll módunkban.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab "átlagos" elhelyezkedésű csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.

Amennyiben – a hivatkozott – létesítési díj mértéke

- Ellátási területen kívüli végpont esetén
- ha, az "átlagos"-nál nagyobb teljesítményű, mértetű mikrohullámú berendezéssel biztosítható a szolgáltatás
- ha, a telepíthető telekommunikációs hálózati (mikrohullámú) berendezés és az előfizetői hozzáférési pont
  - távolsága,
  - elhelyezkedése,
  - ingatlanvédelmi jogszabályokban foglaltak betartása,
  - egyéb műtárgyak létesítésének szükségessége miatt

megnövekedett a Szolgáltató közvetlen költségeit nem fedezi, az igénylő a Telepítési díjon túlmenően köteles – az szolgáltatás biztosításához szükséges berendezés telepítési helyétől – az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyéig terjedő áramköri szakaszra, műtárgyra, stb. ráfordított tényleges költségét (szerelési és anyagköltség) a Szolgáltató részére megfizetni. A Szolgáltató köteles a várható szerelési költségről az Előfizetőt tájékoztatni a létesítésére tett ajánlatában, felmérés megejtésekor, egyidejűleg nyilatkozatot von be tőle a tényleges szerelési költség vállalására vonatkozóan. Amennyiben az igénylő a szerelési költség megfizetését nem vállalja, a Szolgáltató jogosult őt nyilvántartásából törölni.

Ellátási terület az a terület, amely a hálózat központjától vagy kihelyezett fokozatótól kiinduló hozzáférési hálózat kiépített területéről, építéssel járó kivitelezési tevékenység elvégzése nélkül elérhető.

Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

### 7.1.2. Havi előfizetési díj

Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól független – díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

Az alkalmi hozzáférési pontért – ha a felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapodnak meg – az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az egy hónapnál rövidebb ideig üzemben levő alkalmi állomásért is az egész havi előfizetési díjat kell fizetni.

### 7.1.3. Adatforgalmi díj

Adatforgalom alapú díjazás esetében az előfizetési díjon felül a tényleges adatforgalom alapján díjat kell fizetni. Az adatforgalmi díjat az adatmennyiség (kbyte, Mbyte) 1 egységre jutó díjának és a mért adatmennyiség szorzata adja. Az adatforgalmi díj általában az Előfizető által az előfizetői hozzáférési ponton keresztül ténylegesen letöltött adatmennyiség, melybe beleszámít az adatforgalmat vezérlő egyéb információk által képviselt adatmennyiség is. A Szolgáltató az adatforgalom mérésének módját az egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérően is meghatározhatja.

### 7.1.4. A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjcsomagban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

A díjcsomag lehet:

a.) egyetemes, vagy

b.) kereskedelmi díjcsomag.

- A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja, azaz: új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz
- az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, illetve az irányadó eljárási rend szerint
- módosítsa,
- az értékesítésből kivezesse, majd
- megszüntesse.

Több vonal-előfizetéssel rendelkező Előfizető minden vonalára jogosult - akár vonalanként különböző - díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjcsomag váltás a díjcsomag módosításával történik.

Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjcsomagok leírását. Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a megszűnő díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjcsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az egyetemes díjcsomagba sorolhatja. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjszabásából való törléssel megszünteti.

#### **7.1.5. A szolgáltatás csomagokra vonatkozó általános szabályok**

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást, - így például telefon és Internet szolgáltatását - összevontan értékesítsen. Ebben az esetben a szolgáltatás csomag díja összességében általában kedvezőbb, mint az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak egyenkénti összege.

A Szolgáltató által értékesített szolgáltatás csomagok kizárólag együttesen vehetők igénybe (egy szolgáltatásként). Az Előfizető kizárólag új előfizetői szerződés keretén belül módosíthatja az igénybe vett szolgáltatások körét.

Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatás csomagok leírása és díjszabása c. mellékletben található.

#### **7.1.6. A díj- és szolgáltatás csomag-váltás feltételei**

Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomag- váltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

Díjcsomag módosításkor az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői - ide nem értve, ha a díjcsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. névleges vagy garantált sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.

A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a (3) bekezdés alapján a Szolgáltató a következő 5 munkanapon, vagy lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén 30 napon belül teljesíti azt. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejötnek tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

A többi választható kereskedelmi díjcsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjcsomagok leírása tartalmazza.

Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg. Ilyen esetben az ügyfél a szolgáltatást csak az egyetemes díjcsomag szerinti feltételekkel veheti igénybe.

A kereskedelmi díjcsomagok Előfizetői (amennyiben és amilyen módon erről a Díjszabás rendelkezik) a díjcsomagban igénybe vett kedvezmények ellentételeként kötelezettséget vállalhatnak arra, hogy az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó jogviszonyukat a díjcsomag szerinti számlázás kezdő hónapjától számított meghatározott ideig fenntartják, és Szolgáltatónak sem szolgáltatnak okot a jogviszony felmondására (hűségnyilatkozat). Amennyiben e kötelezettségnek nem tesznek eleget, kötbérfizetési kötelezettségük áll fenn az ÁSZF erre vonatkozó szabályai szerint.

Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjszabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor (a más díjcsomag választása során tett hűségnyilatkozat hatálya alatt is) áttérhetnek. Amennyiben a választott új díjcsomag is hűségnyilatkozathoz kötött, a váltással a hűségnyilatkozat időtartama újratezdődik. Erre az Előfizető figyelmét külön, írásban, az egyedi előfizetői szerződésben, annak módosításakor kifejezetten fel kell hívni.

Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átírára irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a távbeszélő szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

Szolgáltatáscsomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).

Az utólagos megbízás 2.2.6 pont szerinti szabálya a díj- és szolgáltatáscsomag-váltással megvalósuló szerződésmódosításra (az elállási jog kivételével) is irányadó.

### **7.1.7. A számla**

#### **7.1.7.1. A számla tartalma**

A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától –forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

#### **7.1.7.2. A számla megküldése**

Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) Amennyiben a számla az előbbektől eltérő időszakra vonatkozik ez a számlán feltüntetésre kerül.

A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó - pozitív előjelű - tételek összege nem éri el a bruttó 400,- Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a 400,- forintot elérte vagy meghaladta. Amennyiben ez az előző számlázás napjától számított három hónapon belül nem következik be, úgy a számlát a Szolgáltató – annak végösszegétől függetlenül – az előző számlázástól számított harmadik hónap elteltét követően küldi meg az Előfizetőnek (tárgyidőszak).

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig - tárgyidőszakot tartalmazó számla esetén az előző számla kiállítását követő 100. napig - nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

#### **7.1.7.3. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

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

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

#### **7.1.7.4. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás**

Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatás korlátozására.

Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, irodában személyesen, e-mailben, vagy telefonon. A Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja a végpontot. A Szolgáltató telefonon történt igazolásokat a befizetéstől számított legfeljebb 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles eljárni.

Ha az Előfizető valótlan befizetésadatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett, és igazolt befizetéseket figyelembe venni.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá az egyirányú korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége.

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

A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételel történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető telefonon vagy írásban. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkor ÁSZF-ében, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapidíjlemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjlemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja 110,- Ft/db+ÁFA. A díjat a jelen ÁSZF 2.1 sz. melléklete is tartalmazza.

### 7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége,

A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetők megtartását célzó akciókat szervezni.

Az akciók során a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt.

A Szolgáltató a nyújtott kedvezményeket általában határozott idejű Egyedi előfizetői szerződések megkötéséhez kapcsolja. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy abban nem kíván részt venni.

A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF-módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
- egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény, d.) egyéb díjkedvezmény,
- hűségjutalom,
- ajándéksorsolás
- egyebek.

Amennyiben a Szolgáltató az akció során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjmelést hajt végre, amely az akciós egyedi előfizetői szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi előfizetői szerződést az Eht. 132. § (5) bekezdése alapján felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha az akciós feltételek között a Szolgáltató a nem akciós díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjmelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.

Az akció keretében igényelt távbeszélő állomásokra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.

A Szolgáltató az akciós díjcsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírási jogosultságot oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelelő.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.

Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezései szerint megkötött szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő

az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést pedig, - amennyiben ebben megegyeznek - az ÁSZF-nek megfelelően módosítja. Ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, jogosult a szerződést felmondani.

A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjcsomagok és szolgáltatások esetében.

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

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.3.1 pont (8) bekezdésében írtak irányadók.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Eht. 143.§ (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani

#### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai; a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;**

##### **7.5.1. A kötbér mértéke és megfizetésének módja**

A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjzabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

##### **7.5.2. Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt**

Az ÁSZF 2.3 pontban meghatározott határidők 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 egy harmincad részének nyolcszorosa.

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 az 7.5.2 pont 1. bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

##### **7.5.3. Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt**

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

##### **7.5.4. Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt**

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta, úgy

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

A jelen pontban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

#### **7.5.5. Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt**

##### **7.5.5.1. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles**

- a 6.2.1 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

##### **7.5.5.2. A kötbér mértéke a vetítési alap**

- kétszerese az 7.5.5.1 pont 1 bekezdés 1 pontja szerinti esetben,
- négyszerese az 7.5.5.1 pont 1 bekezdés 2 pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a 7.5.5.1 pont 1 bekezdés 2 pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

##### **7.5.5.3. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap**

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

##### **7.5.5.4. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha**

- a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.2.2 pontban meghatározott időtartam alatt elhárította,
- a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,
- a hibát vis major helyzet idézte elő.

#### **7.5.6. Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt**

Amennyiben korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, annak mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott



előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyeszerese.

#### **7.5.7. A kötbér teljesítése**

Az Előfizetőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

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

### **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. Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama**

Az Egyedi előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre, és Magyarország teljes területén hatályos. Azok az Egyedi előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű előfizetői szerződésnek minősülnek.

Határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés egyéni előfizetővel legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy 24 hónapra szóló ajánlat mellett a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania a 12 hónapos határozott, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét is, és bemutatni azok részletes feltételeit.

A 2011. december 31. napja előtt kötött azon Egyedi előfizetői szerződések, amelyekben az Előfizetők vállalták, hogy a szerződést egy meghatározott időtartam alatt (hűségidőszak) csak a szerződésben meghatározott hátrányos jogkövetkezmények terhével szüntetik meg, az előfizető külön értesítése nélkül a hűségidő hátralévő időtartamára, de legfeljebb 24 hónapra határozott idejű előfizetői szerződéssé alakulnak át.

##### **9.1.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően bármelyik fél felmondhatja.

#### **9.1.1.2. Felmondás az Előfizető részéről**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 8 nap. A felmondást a Szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálatához kell eljuttatni. Az előfizetői szerződés szóban, illetve elektronikus levél formájában nem mondható fel.

Előfizető felmondása esetén a Szolgáltató a szolgáltatást a felmondási idő lejártával megszünteti.

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.

#### **9.1.1.3. Felmondás a Szolgáltató részéről**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató írásban, a felmondás kézhezvételétől számított 60 napos felmondási idővel, indokolás nélkül felmondhatja.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződést olyan súlyosan megszegi, hogy az a Szolgáltató rendkívüli felmondását megalapozza, a Szolgáltató döntése alapján alkalmazhatja az ezt megelőző bekezdésekben leírt rendes felmondás, vagy a rendkívüli felmondás szabályait.

### **9.1.2. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése**

#### **9.1.2.1. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi előfizetői szerződésbe foglalásával - és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott időtartamú szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus, vagy telefonon történő értesítés által tájékoztatja a határozott idejű szerződésből – a számla keltétől számítottan – hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

#### **9.1.2.2. Felmondás az Előfizető részéről**

Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:

- Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha
- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy
- Az Előfizető a szerződés megszüntetését közvetítőválasztására tekintettel kezdeményezi.
- Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejárta előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna. Ez esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést rendkívüli felmondással szünteti meg, a Szolgáltató vele szemben jogkövetkezményeket alkalmazhat.

Amennyiben az Előfizető a 2012. január 1. napját követően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat, az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

A 9.1 pont szerinti szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pontban meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges. Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy azt a jelen ÁSZF Díjszabás c. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizetői szerződést:

- a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

#### **9.1.2.3. Felmondás a Szolgáltató részéről**

A Szolgáltató a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem, kizárólag szolgáltatói rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

##### **9.1.2.3.1. Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén**

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel szerződésszegés miatt felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Nem jogosult a Szolgáltató díjtartozás miatt felmondani a szerződést, ha

- a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000,- Ft-ot,
- Előfizető a díjtartozásösszeget vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.
- az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja. A Szolgáltató ez esetben a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

##### **9.1.2.3.2. Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén**

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha 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,

- 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
- egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

### 9.1.2.3.3. Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényrel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jellel érkezik vissza.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

A felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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.

A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető távbeszélő állomását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza. (6) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

## 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,

Az Egyedi előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

### 9.2.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat - jellegüktől függően - bevezeti az ÁSZF-be. A szolgáltatás körében, feltételeiben az Előfizetői szerződéshez képest beálló valamennyi változásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht-ban meghatározott keretek között, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben írt feltételek fennállása esetén, az ÁSZF egyoldalú módosítása útján módosíthatja.

A Szolgáltató általi egyoldalú módosítás – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a következő bekezdésben írtakon kívül nem eredményezheti az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

Lényeges módosításnak minősül különösen:

- a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy
- a szolgáltatás minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződéseket az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben is, amennyiben az az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását eredményezi, azonban azt

- új jogszabály hatályba lépése,
- jogszabályváltozás,
- hatósági döntés,- ide értve különösen a média- és hírközlési hatóság hivatalának és/vagy elnökének, a fogyasztóvédelmi hatóságnak, a versenyhivatalnak vagy egyéb hatóságnak a kötelező erejű határozatait, és a Médiatanács felhívásait - indokolja

A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF módosítása útján abban az esetben, ha:

- a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz, vagy
- a módosításra a körülményekben bekövetkezett, előre nem látható, lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen:
- a piaci körülmények indokolta díjemelés vagy díjcsökkentés,
- egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
- új szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok bevezetése,
- új technológiák megjelenése, bevezetése,
- a Szolgáltató érdekkörében felmerült, belső körülményeiben (működésében, szervezetében) bekövetkezett változások, ide értve különösen az Eht. 133. §-ban szabályozott, a szolgáltató személyében bekövetkezett változások esetét.

A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról számlalevelet küld az Előfizetők számára, a jelen bekezdésben írt értesítésének az alábbiak szerint tesz eleget:

- általában az ÁSZF egyoldalú módosításáról a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően megküldött számlalevél mellékletében (ideértve a számla „közlemények” rovatát is) értesíti az Előfizetőt,
- amennyiben a Szolgáltató – egyes szolgáltatások jellegéből adódóan – nem köteles számlalevelet küldeni, vagy az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, az ÁSZF-ben

szabályozott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint eleget tehet az alábbi módokon is:

- az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodóan,
- elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapra történő utalással, vagy
- az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal eladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles az ezt megelőző bekezdésekben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az előbbieken meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- a módosítások lényegének rövid leírását,
- ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,
- a módosított ÁSZF elérhetőségét.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhét, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

A fentiekben részletezettekén kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

## **9.2.2. Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján**

### **9.2.2.1. Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások körének változtatása**

Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások módosítását az ÁSZF-ben az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

Azon Előfizetőktől, akiknek díjtartozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve korlátozást fogad el.

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

### **9.3.1. Az áthelyezés**

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató szolgáltatási területén valamelyikén belül van. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja.

Az ezeken (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

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

- az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- 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
- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

- az állomás leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és
- a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van. (3) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), az Előfizető kérheti az eredeti állomásának ismételt üzembe helyezését.

Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják.

Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési telepítési, és létesítési díjakat kell megfizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására. A telepítéssel kapcsolatos díjak, mint új végpont létesítések számolandók a 7.1.1.3 Létesítési díj mértéke, internetkapcsolat létesítési költsége) pontban részletezettek alapján.

Alkalmi állomás áthelyezése esetén az Előfizetőnek minden esetben meg kell fizetnie a szerződésmódosítási díj és a teljes tényleges szerelési költség különbségét.

### 9.3.2. Az átírás

Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés miatt – következik be változás.

Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen:

- a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,
- amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a távbeszélő számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), a (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

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

Öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (az elfogadható bizonyítási eszközök: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány vagy ezek hiteles másolata) a személyazonosságát személyi igazolványával, útlevelel, jogosítványával igazoló örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot átírja az örökösre. Több jogosult örökös esetén azok írásbeli megállapodása irányadó. Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyt megszünteti. A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs a telefonos lakás használója marad. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös távbeszélő igényét megelőzően, átírási díj fizetése nélkül teljesíti. A Szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásulvétel időpontjától, -



amennyiben a jogviszonyt folytatni kívánó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, az örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig - a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben eltekinthet a szolgáltatás szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó felhasználó írásban úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökös/ök nem jelentkeznek.

Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a Szolgáltató az átírási szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia.

Az átírási teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek. Amennyiben azonban egyéni előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

Amennyiben üzleti/intézményi előfizetői kategóriájú állomásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

### **9.3.3. Az Előfizetői szerződés módosítása**

A szerződés módosítása újabb Előfizetői szerződéskötésnek tekinthető, ezért a módosításhoz a szerződéskötés megfelelő szabályai alapján kell eljárni.

Módosul az Előfizetői szerződés a következő esetekben:

- az Előfizető címe változik, de a szolgáltatás-hozzáférési pont marad,
- jogutódlás esetén

A Szolgáltató külön tájékoztatja a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltér.

### **9.3.4. Számlázási cím módosítása**

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A Szolgáltató az igényt 30 napon belül teljesíti.

### **9.3.5. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében**

Az Előfizető adataiban történt változást 15 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató részére. A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak.

Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti [243/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet 20. § (1) bek.]. A Szolgáltató a mindenkori adatkezelésre vonatkozó Előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők Előfizetői alapadatait (név, cím, kapcsolási szám). Tekintettel a Szolgáltató által megkötött hálózati szerződések feltételeire, Előfizető tudomásul veszi, hogy üzleti Előfizetőként igénybe vett szolgáltatásra, Szolgáltató nem nyújt egyéni Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatást.

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

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulása vagy törvény elrendelése szerint kezeli.

A Szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdés alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF 2.2.2. (3) pontja tartalmazza.

## 10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;

### 10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ott meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – a 10.5. pontban írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:

- elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
- a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.

Az adatkezelés minden esetben az Előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az Előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.

A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

<p>Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye, hozzáférési pont helye  Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje  Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje  Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma</p>		
Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
<p>Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>KÖTELEZŐ</p> <p>Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) Eht. 157. § (2) bekezdés</p> <p>Eht. 159/A. §</p> <p>Számviteli törvény</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p> <p>A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
<p>Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma  Az előfizető címe és a berendezés típusa</p>		
Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
<p>Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>KÖTELEZŐ</p> <p>Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) Eht. 157. § (2) bekezdés</p> <p>Eht. 159/A. §</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p> <p>A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, fax- szám, értesítési cím</p>		

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése  Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása KÖTELEZŐ, a többi ÖNKÉNTES  Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) Eht. 157. § (2) bekezdés vagy Előfizető hozzájárulása esetén	KÖTELEZŐ adatoknál: A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)  ÖNKÉNTES adatoknál: A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

- a) A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja
- b) Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója előfizetői azonosítására szolgáló ügyfélazonosító
- c) Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma
- d) Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei
- e) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.
- f) Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok
- g) Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ	
	a) 2003. évi C. tv. 129. § (6) h)	A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
	b) 2003. évi C. tv. 157. § (2) b)	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
	c) Eht. 157. § (2) d)	
	d) Eht. 157. § (2) i)	
	e) Eht. 157. § (2) k)	
	f) Eht. 157. § (2) h)	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
	ÖNKÉNTES	
g) az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig	

#### Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

#### A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Hibabejelentés, a hibafeltáró eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése	KÖTELEZŐ Eht. 141. § (1) 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 10. §-a alapján az előfizető ÖNKÉNTES hozzájárulása esetén	Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig  Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva legalább 2 évig

### 10.1.2. A szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják: az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

Az Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:

- egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
- korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel, illetőleg amennyiben
  - számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
  - számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - az igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az 9.1.2. pont rendelkezéseit kell alkalmazni.

Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet

- az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
- az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
- bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozóknak minősül.

A rosszakaratú vagy zaklató jellegű tevékenység azonosítása céljából az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157. § és 159/A. §-aiban meghatározott hatóságok felé.

A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

A szerződés megkötésekor az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

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

A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az Előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

- az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,
- a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,
- a számla be- illetve be nem fizetéséről.

Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. A szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető által megadott címre.

Az Előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

### **10.2.1. Adatbiztonság**

A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről.

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

A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés- jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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

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

### **10.2.2. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak**

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

### **10.2.3. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra**

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁISZF módosításáról tájékoztatja az Előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

A Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek csak az Előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

Az Előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az Előfizető részére a közvetlen üzletszerződés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

#### **10.2.4. A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről**

Az ÁSZF szerint a KKV-k az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az ÁSZF egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályai vonatkozásukban történő alkalmazását.

A nyilatkozatnak legalább az alábbiakat kell tartalmazni:

- a KKV cégnevét, székhelyének címét a cég képviseletében eljáró személy vagy személyek nevét, valamint a képviselet jogcímét,
- meglévő előfizetői szerződés esetén annak azonosítóját,
- annak a kijelentését, hogy a KKV szándéka egyéni előfizetői szerződést kötni, az igénybe venni kívánt szolgáltatás megjelölésével,
- annak kijelentését, hogy KKV-nek minősül,
- cégszerű aláírást,
- dátumot.

A nyilatkozathoz az alábbi dokumentumokat szükséges mellékelni:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat,
- ha a cégkivonat azt nem tartalmazza, úgy olyan bizonyító erejű okirat, amelyből a közvetlen tulajdonosi kör megállapítható,
- a megelőző gazdasági év mérlege,
- aláírási címpéldány,
- meghatalmazás, amennyiben nem a cégjegyzésre jogosult személy jár el.

A mellékletek másolatban csatolandók, – a meghatalmazás kivételével – azonban a Szolgáltató kétség esetén kérheti az eredeti okirat bemutatását. A mérleget csak abban az esetben kell csatolni, ha ilyenrel a vállalkozás rendelkezik, és azt a Szolgáltató azt kifejezetten kéri.

A KKV-t a nyilatkozat az előfizetői szerződés megkötését vagy módosítását illetően nem köti.

**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)**

**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 megszűnése**

#### **12.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:**

- ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat,
- ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt,
- felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejárta előtt kapcsolja ki, d.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- az Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös vagy eltartó.

#### **12.1.2. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:**

- a határozott időtartam lejártával,
- közös megegyezéssel,
- előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
- az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- az egyéni Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

#### **12.1.3. A határozott idejű előfizetői szerződés átalakulása határozatlan idejű előfizetői szerződéssé:**

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződésben meghatározott időtartam lejár, azonban az Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az előfizetői szerződés – amennyiben a felek kifejezetten másképpen nem rendelkeznek - határozatlan időtartamúvá alakul, amelyet bármely fél az erre irányadó szabályok szerint szüntethet meg.



#### **12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése, előfizetői hurok átadása esetén:**

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatónak az Előfizetővel kötött Egyedi előfizetői szerződése megszűnik a Szolgáltató más szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatályba lépésével egyidejűleg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés előtt 15 nappal értesíteni köteles.

Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, a felszerelés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról az ÁSZF-ben rögzített módon haladéktalanul értesíteni.

#### **12.1.5. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén**

Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

Ha az előfizetői szerződés az Előfizető halála miatt szűnik meg, a megszűnéshez fűződő joghatások a Szolgáltató tudomására jutásától számított 8. napon állnak be, és Szolgáltató az addig az időpontig meg nem fizetett díjakat a jogviszonyt folytató személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

#### **12.1.6. A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása**

A felek az egyedi Előfizetői szerződésben - a szolgáltatások díjának ezzel arányos megállapítása mellett - megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető felmondási jogát meghatározott időtartam alatt nem gyakorolja. Ha az Előfizető a megállapodással ellentétesen felmondja az egyedi Előfizetői szerződést a meghatározott időtartam alatt, vagy ha az egyedi Előfizetői szerződés a Szolgáltató részéről az Előfizető szerződésszegésének következtében kerül felmondásra, úgy az Előfizető köteles Szolgáltató számára olyan összeget megfizetni, amely a meghatározott időtartam lejártáig Szolgáltatót megillette volna, ha az egyedi Előfizetői szerződés felmondással nem szűnt volna meg.

#### **12.1.7. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a rendelet 13. § (6)-(7) bekezdéseiben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását a rendelet 5. § (2) bekezdés a) pontjában meghatározott módon köteles megküldeni, 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 a rendelet 5. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

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 a rendelet 5. § (2) bekezdésében meghatározott módon haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát
- a felmondási időt

- a felmondási idő lejártának napját
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a rendelet 13. § (4) bekezdésben foglaltakról

#### **12.1.8. Az Előfizetői szerződésszegés**

Előfizetői szerződésszegésnek minősülnek a következők:

- Szolgáltató által biztosított adatátviteli berendezés fenntartási, ellenőrzési munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításának vagy kicserélésének feltételeiről nem gondoskodik
- szerződésben meghatározott díjakat nem egyenlíti ki határidőre
- hálózat erőforrásait jogosulatlanul használja, vagy azt megkísérli
- megzavarja a hálózat normál működését
- olyan tevékenységet folytat, amely az emberi, adatátviteli és számítógépes erőforrások pazarlásának minősíthető
- számítógépes információs rendszerek integritását megbontja
- más felhasználó személyiségi jogait sérti
- mindenkor hatályos jogszabályok által tiltott vagy a közízlést, közérkölcst, sértő képet, szöveget, jelképet terjeszt és publikál
- hálózat etikai szabályait bármely egyéb módon jelentős mértékben megsérti.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a rendelet 13. § (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint felmondhatja, ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg, az Előfizető a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti, 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 az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető, a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

#### **12.1.9. Hűség szerződéssel, határozott idejű szerződéssel, annak lejárta előtt történő felmondás:**

A kedvezményes díjakkal és feltételekkel megkötött, határozott idejű elkötelezettséggel járó szerződés Előfizető részéről, annak lejárta előtt történő felmondása esetén, Előfizető köteles a hátralévő időszakra eső előfizetési díjat Szolgáltató felé nyolc napon belül, egy összegben megfizetni.

#### **12.1.10. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

Amennyiben a felek között az Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, az esetben a Szolgáltató a szerződés megszűnését követő tizenöt napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a még hátralévő ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette az esetben a túlfizetés összegét is köteles visszafizetni az Előfizető részére.

Abban az esetben, ha az Előfizetői szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, abban az esetben Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

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

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

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

Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

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

Mivel a távközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a berendezés zavarosűrésére,
- a berendezés áthelyezésére, vagy
- a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

A Szolgáltatás a fájlcsereelő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.

Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:

- akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy
- a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
- a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,

úgy a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

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

Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a 4.4 pont tartalmazza.

Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

Az Előfizető, a szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban eljuttatni a Szolgáltató részére a szolgáltatói tulajdonú, esetleg bérelt, vagy díj mentesen biztosított, használt berendezéseket

Előfizető a berendezés(ek)e)t a Szolgáltató irodájában adhatja le, vagy saját költségén postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére megküldheti.

Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, FTTH alapú optikai hozzáférés, mikrohullámú internet szolgáltatások esetén.

Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

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

Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

Amennyiben üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik, úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

Üzleti/intézményi Előfizetőnek legalább egy előfizetői számot meg kell jelölnie abból a célból, hogy arról a tudakozószolgálat tájékoztatást adhasson. Üzleti/intézményi előfizető az adatai változását írásban jelenti be.

##### **14.4.1. A hibák bejelentése**

Az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál jelentheti be a hibákat. Az Előfizető végberendezés hibájából fakadó hibákra a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettsége nem terjed ki. Amennyiben azt mégis megteszi akkor a ÁSZF ide vonatkozó mellékletében megadott díjtételeket alkalmazza Előfizető felé készpénz fizetési számlával ami a javítás befejeztével azonnal esedékes.

##### **14.4.2. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele**

Az Előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) tőrníe kell, hogy előzetes értesítés alapján a közcélú távközlési Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen. A Szolgáltató képviselője az ingatlanra történő belépés előtt köteles személyének és feladatának igazolására szolgáló okmányokat bemutatni.

##### **14.4.3. Előfizető felelőssége a berendezése használatáért**

Az előfizetői berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.

Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

#### **14.4.4. Díjfizetés**

Az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli, a 16. pontban meghatározott díjazási elveknek megfelelően. Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató fizetési felszólítást küld, melynek mindenkor költséget az Előfizető megtéríteni köteles. Ahol a Szolgáltató előrefizetett kártya formájában is szolgáltat. Ebben az esetben felhasználó a kártya megvásárlásával tesz eleget díjfizetési kötelezettségének.

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