



Celldömölki Kábeltelevízió Kft.

szolgáltató



Általános Szerződési Feltételek internet elérési szolgáltatáshoz

Terület I.

**Celldömölk, Celldömölk- Alsóság, Celldömölk- Izsákfa, Kemenesmihályfa,
Kemenessömjén, Tokorcs, Kemenesmagasi, Mersevát
Kemenesszentmárton és Vönöck
települések területén.**

Terület II.

**Iván, Rábapaty, Jákfa, Simaság, Ikervár, Pusztacsalád, B sárkány
települések területén.**

Terület III.

**Beled, Bük, Cirák, Csáfordjánosfa, Csánig, Csapod, Csér, Dénesfa, Gyóró, Löv ,
Nemesládony és Répcszemere települések területén.**

Terület IV.

**Répcelak, Uraiújfalu, Tompaládony, Vasegerszeg,
Vámoscsalád, Nagygeresd, Nagylózs, Újkér, Egyházásfalu,
Völcsfej és Zsira területén.**

Hatályba lépés kelte: 2020.11.01

Utolsó módosítás kelte: 2020.10.01

Készült:2020.10.01

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhet ség	5
1.1. A szolgáltató neve és címe	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhet ségei (cím, telefonszám, egyéb elérhet ség, nyitvatartási id) és annak a helynek, elérhet ségnek, internetes elérhet ségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhet ségei naprakészen megismerhet k.....	5
1.3. A szolgáltató hibabejelent jének valamennyi elérhet sége (cím, telefonszám, egyéb elérhet ség, nyitvatartási id)	5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe	5
1.5. Az általános szerz dési feltételek elérhet sége.....	5
2. Az el fizet i szerz dés megkötése és feltételei	7
2.1. Az el fizet i szerz dés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti el fizet i szerz dés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	7
2.2. Az el fizet i szerz dés megkötéséhez szükséges el fizet i adatok listája.....	12
2.3. Az el fizet i szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges id beli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	13
2.4. Az el fizet i hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történ csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határid	15
2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, m holdas, valamint földfelszíni digitális m sorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei	18
3. Az el fizet i szolgáltatás tartalma	18
3.1. A szolgáltató által nyújtott el fizet i szolgáltatás leírása	18
3.2. A szolgáltatás igénybevehet ségének földrajzi területe.....	24
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használtára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	24
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	24
3.5. A szolgáltató felel sségi határát jelent el fizet i hozzáférési pont helye.....	25
4. Az el fizet i szolgáltatás min sége, biztonsága	25
4.1. Az el fizet i szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás min ségének az el fizet k és felhasználók védelmével összefügg követelményeir l, valamint a díjazás hitelességér l szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásmin ségi követelményeinek célértékei	25
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás min ségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhet más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történ hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	26
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésr l, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhet pontokkal kapcsolatban tehet	26
4.4. Az el fizet i végberendezés csatlakoztatásának feltételei	26
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	28
5.1. Az el fizet i szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az el fizet által kérhet szüneteltetés leghosszabb id tartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	28
5.2. Az el fizet i szolgáltatás korlátozásának, így különösen az el fizet által indított vagy az el fizet nél végz dtetett forgalom korlátozásának, az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz i csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai	30
5.3. Az el fizet i szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	33
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	33

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	33
6.2. Az el fizet i jogai az el fizet i szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	37
6.3. Az el fizet i panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	39
6.4. Az ügyfélszolgálat m ködése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	42
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	45
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefügg jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehet ségér l és feltételeir l, a békéltet testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltet testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhet ségek (cím, telefonszám, egyéb elérhet ség) feltüntetése.....	45
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	45
7.1. Az el fizet i szolgáltatásokért fizetend díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerz dés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási id szakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy id tartamra vonatkozó bármely követelményt, az el fizet i szerz dés megsz nése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének id pontja, minden egyéb díj	45
7.2. A különböz fizetési módokból adódó, el fizet t érint eltérések.....	49
7.2.4. Az akciók és akciók díjak elérhet sége	49
7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	50
7.4. Az el fizet t megillet kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	50
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetít választással kapcsolatos eljárások részletes szabályai	52
8.1. A telefonszolgálatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	52
8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehet vé teszik.....	52
8.3. a közvetít választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetít választást biztosító hálózati szerz désekben foglaltakkal összhangban.....	52
9. Az el fizet i szerz dés id tartama.....	52
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	58
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, id tartama.....	58
10.2. Az el fizet i tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeir l	58
11. Az el fizet i jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen el fizet i névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történ személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletez igénylésére, az el választással választott közvetít szolgáltatóra, egyéni el fizet i min ségre vonatkozó nyilatkozatok).....	58
12. Az el fizet i szerz dés módosításának és megsz néseinek esetei és feltételei.....	59

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerz d ésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerz d ésmódosításra, az el fizet err l történ tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerz d ésmódosítással kapcsolatban az el fizet t megillet jogok,.....	59
12.2. Az el fizet által kezdeményezett szerz d ésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	62
12.3. A szolgáltató általi szerz d ésfelmondás esetei, feltételei	65
12.4. Az el fizet általi szerz d ésfelmondás esetei, feltételei	67
13. Az el fizet nek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	70
13.1. Az együttm ködési és tájékoztatási kötelezettség.....	70
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszer használata	71
13.3. A végberendezéssel, vagy az el fizet nek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képez más elektronikus hírközl eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	71
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	72
14. A kiskorúak védelmét lehet vé tev , könnyen telepíthet és használható szoftverek és azokkal egyez célra szolgáló más szolgáltatások elérhet ségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	73
15. M sorterjesztési el fizet i szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészít médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.	73
1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelent szolgálat elérhet sége (cím, telefonszám, nyitvatartási id)	74
3. sz. melléklet: A szolgáltatás min ségi mutatói.....	80
4. sz. melléklet: El fizet i szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások	86
a.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és el fizetési díj:	86
b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:	103
Az el fizet által fizetend hibaelhárítási illetve javítási díjak	103
4.c.) Díjmeghatározások:.....	104
5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat	109
6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás	121
6.1. <u>Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz f z d jog</u>	121
6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek	135
7. sz. melléklet: Akciók részletes leírása.....	138

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: **Celldömölki Kábeltelevízió Műsorszállító Kft.**
Rövidített neve: **Celldömölki Kábeltelevízió Kft.**
Cégjegyzékszám: **Cg. 18-09-105516**

Székhelyének címe: **9500 Celldömölk, Kossuth L. u. 14.**
Telephely címe: **9500 Celldömölk, Kossuth L. u. 16.**
Telefonszám: **06/95/423-423**
Telefaxszám: **06/95/423-423**

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségeknek, internetes elérhetőségeknek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
Celldömölk, Kossuth L. u. 16.	Hétfő - Kedd: 9-12 13-17.00 óra	Tel.: 06/95/423-423
	Szerda - Cs: 9-12 -	Tel.: 06/95/779-000
	Péntek: - 13-20.00 óra	ugyfelszolgalat@cellkabel.hu

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentésének elérhetőségeivel, és amelyek adatait az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

1.3. A szolgáltató hibabejelentésének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

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

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.cellkabel.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

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

A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az elektronikus levélre kérésére nyomtatott formában bocsátja az elektronikus levélre kérésére.

1.5.2. A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi elektronikus levélre kérésre (továbbiakban: Egyedi elektronikus levélre kérésre) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- az elektronikus hírközlési elektronikus levélre kérésre szabályairól szóló 6/2011. (X.6.)

NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési el fizet i szerz dések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,

c.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.) d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),

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

f.) a 2014. június 13. eltt megkötött el fizet i szerz désekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerz dések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és El fizető kifejezett eltér írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerz désekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerz désekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,

g.) a 2014. június 13-án és azt követően megkötött el fizet i szerz désekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerz dések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,

h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),

i.) a 2014. március 15. eltt megkötött el fizet i szerz désekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerz dések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és El fizető kifejezett eltér írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött el fizet i szerz désekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

k.) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött el fizet i szerz désekre és azok módosításaira a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,

l.) Az Eht. módosításáról szóló 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel (a továbbiakban: 2017. évi LXXXVIII. törvény) megállapított Eht. 127. § (4d) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését megelőzően megkötött, a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépésekor hatályos határozott időtartamú el fizet i szerz désekre is alkalmazni kell.

m.) A 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 127. § (6) bekezdést és 134. § (14) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését megelőzően megkötött határozott időtartamú el fizet i szerz désekre is alkalmazni kell, azzal, hogy a 134. § (14) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettségnek a Szolgáltató az olyan határozott időtartamú el fizet i szerz dések esetében köteles eleget tenni, amelyekben a szerz désidtartama a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését követő 90. napot követően telik el,

n) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény módosításáról szóló 2017. évi CXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 132. § (10) és (11) bekezdését a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését (2017.X.24.) megelőzően megkötött szerz désekre is alkalmazni kell.

o) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),

- p) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- q) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
- r) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.), s) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).
- t) a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény

2. Az el fizet i szerz és megkötése és feltételei

2.1. Az el fizet i szerz és megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti el fizet i szerz és megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1. Az el fizet i szerz és megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak el fizet i hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelődje által jogszerűen kiépített el fizet i hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött el fizet i szerz és megkötés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

2.1.2. Igénybejelentési eljárás

2.1.2.1. Az igénybejelentést (el fizet i hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerz és megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:

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

2.1.2.2. Amennyiben az igénybejelentés az el fizet i szerz és megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

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

2.1.2.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az el fizet i szerz és megkötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint az Igénylőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Igénylő vagy szerz és megkötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett igény esetén az ezen személyektől származó igénybejelentési minőség hitelt érdemlően igazolásával.

2.1.2.5. Az Igénylő az el fizet i hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az el fizet i szerz és megkötésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

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

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

2.1.2.8. Az Igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetési hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetési hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges elvégzendő felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetési szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igény a szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az Igénylő erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy

a) az igényt teljesíti, vagy

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot vagy

c) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.2.9. a) és b) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetési szerződés megkötésére.

2.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetési hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődően 15 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 90 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetési szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.2.11. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.2.9.b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye törlésre kerül.

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

2.1.2.13. Az elfizetési szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű elfizetési szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit.

2.1.3. Szerződés kötés eljárás

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

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

2.1.3.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződés kötés felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződés kötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az elfizetési szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az elfizetési szerződést maradandó módon rögzíteni. Az elfizetési szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Elfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az elfizetési szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az elfizetési szerződés.

2.1.3.3. Amennyiben a szerződés kötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Elfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Elfizetőt az igénybejelentés akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött elfizetési szerződés esetén az Elfizető az elfizetési szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az elfizetési szerződéstől. Ha a Szolgáltató az elfizetési szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Elfizetőt az elfizetési szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Elfizető nyilatkozatát a határidő lejártáig elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a bekapcsolási díj vagy a 2.4.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a Szolgáltató az elfizetési szerződés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította). Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Elfizető általi elállás esetén az Elfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Elfizetőnek felróható. Nem minősül az Elfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató ugyancsak köteles az Elfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Elfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén.

Nem gyakorolhatja az El fizet a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a Szolgáltató az el fizet i szerz és teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határid n belül megkezdte.

2.1.3.4. Ha a jelenlév felek az el fizet i szerz és írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerz és megkötésével egyidej leg az egyedi el fizet i szerz és írásban, az ÁSZF-et pedig az El fizet kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történ szerz és kötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az El fizet t az ÁSZF elérhet ségér l.

A távollév k között írásban megkötött el fizet i szerz és létrejöttét követ en a Szolgáltató a megkötött el fizet i szerz és létrejöttének id pontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az El fizet t.

2.1.3.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre el fizet i szerz és, ha az El fizet számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az el fizet i szerz és lényeges tartalma ismert volt. Szerz és kötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tev leges magatartás min sül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az el fizet i szerz és megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem min sül el fizet i szerz és megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.3.6. Az el fizet i szerz és szóban, vagy ráutaló magatartással történ megkötése esetén az el fizet i szerz és 2.1.3.1. pont szerinti létrejöttét követ en a Szolgáltató a megkötött el fizet i szerz és r l legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az El fizet nek, amennyiben arra az el fizet i szerz és létrejöttét megelő z en nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az El fizet részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3.7. Az el fizet i szerz és megkötése el tt a Szolgáltató köteles az el fizet t igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az el fizet i szerz és fennállása alatt, vagy annak megsz ését követ en az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési id n belül, az El fizet évente egyszer ingyenesen kérheti az el fizet i szerz és általa megjelölt id pontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezését l számított 8 napon belül ingyenesen, az El fizet választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az El fizet részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3.8. Az Igényl vagy az El fizet a személyére és elérhet ségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehet ség szerint a változást megelő z en, de legkés bb a változás bekövetkeztét követ 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 13.4. pont szerint.

2.1.4. Üzleti el fizet kre vonatkozó különös szabályok

2.1.4.1. Azon üzleti el fizet esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 f és éves nettó árbevétele vagy mérlegf összege legalább 10 millió eurónak megfelel

forintösszeg, a felek egyez akarral eltérhetnek az Eht. el fizet i szerz déssel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseit l.

2.1.4.2. A 2.1.4.1. pont hatálya alá nem tartozó üzleti el fizet k esetében, a felek egyez akarral eltérhetnek az Eht. 127. § (4b), (4c) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseit l, valamint a Szolgáltató általános szerz dési feltételeit l.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi el fizet i szerz dés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezést l vagy általános szerz dési feltételt l miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti el fizet nek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

2.1.4.3. Az üzleti el fizet k esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseit l eltérhet.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi el fizet i szerz dés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezést l vagy általános szerz dési feltételt l miben és hogyan tér el.

2.1.4.4. Jelen ÁSZF vonatkozásában üzleti el fizet az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;

Az üzleti el fizet kre vonatkozó feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejl désük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

2.1.4.5. A szolgáltató elektronikus úton történ szerz déskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az el fizet i szerz dés megkötésekor kérhessék az egyéni el fizet kre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történ alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni el fizet k számára is elérhet a szolgáltató általános szerz dési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes - az el nyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

2.1.5. A határozott idej el fizet i szerz dés megkötésére vonatkozó különös szabályok

2.1.5.1. A határozott idej el fizet i szerz dés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az El fizet t a határozott idej el fizet i szerz dés teljes id tartama alatt minimálisan terhel valamennyi költség összegér l szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az el fizet i szerz dés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy id szakai díja, valamint az el fizet i szerz déssel összefügg elektronikus hírközl eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezd részlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történ átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az el fizet i szerz désben az El fizet t érint , a határozott idej el fizet i szerz désb l ered bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerz déses rendelkezés semmis.

2.1.5.2. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű el fizetési szerződés esetén az el fizetési szerződés létrejöttének időpontjáról szóló értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az El fizetést.

2.2. Az el fizetési szerződés megkötéséhez szükséges el fizetési adatok listája

2.2.1. Az el fizetési szerződés kötéséhez szükséges adatok azonosak az egyedi el fizetési szerződésben rögzítésre kerülő alábbi el fizetési adatokkal:

a) személyes adatok:

aa) az el fizetési neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az el fizetési számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) egyéni el fizetési esetén az el fizetési születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az el fizetési szerződés megkötésével összefügg jognyilatkozatokat tekintetében részlegesen korlátozott el fizetési esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó el fizetési szerződésben a törvényes képviselő (aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) nem egyéni el fizetési esetén az el fizetési cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

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

b) az el fizetési szerződés tárgyát képező el fizetési szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

d) forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,

e) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az el fizetési pénzforgalmi számlaszáma,

f) az el fizetési szerződés hatálybalépése, időtartama,

g) Igénylő el fizetési minősége (egyéni vagy üzleti),

h) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,

i) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni el fizetési kre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,

k) elektronikus számlázás esetén az El fizetési e-mail címe.

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

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

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírósi által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbírósi vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)

- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)

- a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése el tt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
 - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
 - egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
- azonosító okmány,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
- e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:
- Az El fizet az el fizet i szerz désben köteles nyilatkozni, hogy az el fizet i hozzáférési pontként megjelölt ingatlan jogszert használatának jogcímer l. Amennyiben az El fizet az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerz dés vagy valamely használati jog alapján jogszert en használja, köteles a szerz déskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezel jének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételehez történ hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az El fizet saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételehez. Az el fizet i szerz dés megkötésével az El fizet a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:
- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,
 - amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az El fizet érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az el fizet i szerz dés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá különtulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további el fizet k számára történ szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikor hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

2.3. Az el fizet i szolgáltatások igénybevételeének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételeének esetleges id beli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1. Az el fizet i szolgáltatások igénybevételeének módja és feltételei

2.3.1.1. El fizet i szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött el fizet i szerz dés alapján vehet k igénybe.

Soros hálózat esetén az El fizet a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az El fizet díjsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjsomagok) közül választhat, valamint a díjsomag mellett külön el fizethet kiegészít /prémium szolgáltatásra.

Az El fizet – az ÁSZF **4. sz. mellékletében** rögzített eltér rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltér megállapodás hiányában – bármely díjsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. Kiegészít /prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó el fizet i szerz dés fennállta. A Szolgáltató új díjsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjsomagban lev csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az El fizet el zetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerz désmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy el fizet i hozzáférési pont létesítésére illetve azon történ szolgáltatásra vonatkozóan el fizet i jogviszony egyidej leg csak egy El fizet vel létesíthet .

2.3.1.3. Az El fizet k csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerz déskötésre is, mely során a csoportot illetik az El fizet jogai és terhelik az El fizet kötelezettségei. A csoportos szerz déskötésre a lakásszövetkezet esetén közgy lési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képvisel részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerz désszegés a csoporttal kötött szerz dés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerz déskötés megtagadására a jöv ben, akik a szerz désszeg magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az el fizet i szerz dés megkötése körében szerz déskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az el fizet i szerz dés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- a) az El fizet nek hírközlési szolgáltatás igénybevételéb l ered díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az El fizet korábbi el fizet i szerz désének megszésére 1 éven belül az El fizet érdekkörében felmerült okból ered felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének m szaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy
- d) az igényl – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5. Az El fizet szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határid n belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollév k között megkötött szerz dés kivételével – nem jogosult elállni.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének m szaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, jogi feltétele a megkötött el fizet i szerz dés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága

esetén az El fizet a saját felelősségére köteles fizetni a szerződésért. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.3. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

2.3.4. A szolgáltatást az El fizet nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen kívül nem vehető igénybe.

2.3.5. Minden El fizet csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott el fizetési hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa el fizetett szolgáltatásokat.

2.3.6. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az El fizet és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megkötésekor, de legkésőbb a szerződésalkötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

2.4. Az el fizetési hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.4.1. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az el fizetési szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek el fizetési szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az el fizetési szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az el fizetési szerződés megkötésétől számított 90 nap.

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

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az El fizet a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4.2.5. pont szerinti összegben.

2.4.3. Amennyiben a 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9.b) pont szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az el fizetési szerződésért az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a

szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megkötéséig kötbért köteles fizetni a 7.4.2.6. pont szerinti összegben.

2.4.4. Ha a Szolgáltató 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő túllépi, akkor az elfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Elfizető jogosult az elfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Elfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott elfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Elfizető számára, az Elfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

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

- a) a már kiépített hálózat elfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 10 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- c) a kábelmodem, access point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított.

2.4.6. A kapcsolási díj 1 darab hozzáférési pont létesítését tartalmazza. A fenti, elfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi elfizetői igény esetén kiegészítő kapcsolási díj számítható fel a **4. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Elfizető hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több mint 10 méter távolságra van.
- b) Az Elfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.
- c) Az Elfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- d) Az Elfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- e) Az Elfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

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

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 db végberendezés megkötését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Elfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Elfizető a normál feltételek szerinti minőség és kivitel eszközöktől eltérő minőség vagy kivitel eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő-többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

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

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

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tényleg elvárható gondossággal jár elő ügy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

2.4.11. A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igénylő viseli.

2.4.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Elfizető feladata. Az Elfizető együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Elfizetőt értesíti. Amennyiben az Elfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Elfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Elfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést elállni. Az Elfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Elfizető számára, az Elfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

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

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

2.4.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Elfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy

c) az El fizet vagy harmadik személy magatartása, vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, mobil holdas, valamint földfelszíni digitális mobil sorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3. Az el fizet i szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott el fizet i szolgáltatás leírása

3.1.1. Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Magyarország területén a mindenkor hatályos 1. sz. melléklet szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon (optikai-koax hálózat vagy optikai-ethernet hálózat) és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

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

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

a) A kábelmodemes hozzáféréshez az El fizet nek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített, vagy más, erre szakosodott szervezet által telepített és a Szolgáltató által megfelelőnek minősített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábel-modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az El fizet számítógépén megjelenhessen.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató – az el fizet i szerzői közzétételével egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az El fizet rendelkezésére. A Szolgáltató és az El fizet külön szerződésben megállapodhatnak a kábelmodem El fizet által történő megvásárlásáról.

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

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

Internet szolgáltatás (dinamikusan változó) publikus IP címmel:

Szolgáltató a publikus IP címet automatikus címkiosztással, az el fizet i végberendezéshez (számítógép, router stb.) hálózati azonosítójához (MAC-cím) kötötten biztosítja (DHCP). Szolgáltató jogosult a kiosztott IP címet bármikor megváltoztatni.

Az El fizet a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függetlenül egyéb Internet-alkalmazást igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

Szolgáltató bármikor jogosult a minimálisan vállalt m szaki paramétereket meghaladó érték – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.

Szolgáltató adatforgalomtól függ csomagot és adatforgalomtól független csomagot biztosíthat El fizet i részére. Az El fizet k az adatforgalomtól függ csomagon belül szabadon, büntet forgalmi díjtétel nélkül dönthetik el, hogy az adott hónapban milyen adatforgalmat kívánnak elhasználni. Az adatforgalomtól független csomagra szerz dött El fizet k - adatforgalomtól függetlenül - minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik. Szolgáltató az adatforgalomtól független csomagra szerz dött - kis adatforgalmú - El fizet i felé nem alkalmaz sávkorlátozást, az egyedi el fizet i szerz dés szerinti adatforgalmat elér ügyfeleivel szemben kiegészít forgalmi díjat érvényesít, mert ez az adatforgalom csakis a Szolgáltató minimálisan vállalt határértékeit meghaladó sáv szélesség biztosítása miatt válítható lehet vé. Minden, az egyedi el fizet i szerz dés szerinti adatforgalmi határ elérésekor Szolgáltató ideiglenesen 64 kbps sávkorlátozást érvényesít, mely állapot az érintett El fizet újabb (kiegészít forgalmi díjért nyújtott) az egyedi el fizet i szerz dés szerinti adatforgalmi keretének a megrendelésig tart. A kiegészít forgalmi díj, díjak mindig a következő havi számlában kerülnek feltüntetésre. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a szolgáltatási csomagokban feltüntetett maximális letöltési és maximális feltöltési sebességet az El fizet k számára biztosítani tudja.

b) A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatáshoz a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásokat létesít, melynek célja telefondíjmentes, alkalmi Internet hozzáférés biztosítása. Szolgáltató a mikrohullámú bázisállomásokhoz csakis El fizet i szerz dés alapján biztosít hozzáférést. A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerint, a 2400-2483,5 MHz (RLAN) sávban üzemelnek.

A bázisállomások a rendeletben el írt (-10dBW) 100mW EIRP (effektív kisugárzott teljesítmény) maximált érték betartásával üzemelnek. A vev berendezés telepítése, az összeköttetés kiépítése kizárólag az El fizet feladata. Mivel a bázisállomás kimen teljesítménye er sen korlátozott, a vétel lehet sége szemrevételezéssel ellen rizhet az El fizet részér l – amennyiben szemmel rálát a megadott bázisállomások valamelyikére, lehetséges a szolgáltatás igénybevétele. Szolgáltató az el fizet i szolgáltatás min ségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Éves rendelkezésre állás a bázisállomásokra vonatkozóan: 90 %.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képez acces pointot a Szolgáltató – az el fizet i szerz déskötéssel egy id ben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az El fizet rendelkezésére.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az t ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerül javítási költséget is), illetve az t ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerz dés megsz nt, és az El fizet a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

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

c) A LAN rendszer a Szolgáltató kizárólag a panelházak ellátására kifejlesztett ethernet alapú épít elemekb l létesített informatikai hálózata. A kábelt kizárólag azokon az épületeken lehet vezetni, ahol az ingatlan tulajdonosa ehhez hozzájárulását adta. A szolgáltatás díjai nem tartalmaznak semmilyen el fizet i végberendezést (hálózati kártya, stb.). A LAN szolgáltatás esetében a szolgáltatás átadási pontot az ethernet kábelre felszerelt UTP-telefon aljzat jelenti. A Szolgáltató a LAN ellátási módot kizárólag panel épületek ellátására fejlesztette ki, ezért elérése csakis nagyobb panel épületekkel rendelkező városok esetében lehetséges. A Szolgáltató ellátási területén, panel épületben lakók kizárólag a már kábellel lefedett

területeken igényelhetik a szolgáltatást. A Szolgáltató szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 98%. Szolgáltató a LAN ellátási mód esetében szabványos ethernet csatlakozási felületet kínál fel. Elfizet jogosult bármilyen szabványos, kereskedelmi forgalomban kapható ethernet alapú végberendezés csatlakoztatására.

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

Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez az Elfizet és a Szolgáltató között bérelt vonalú hálózat kiépítése szükséges. A Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Elfizet höz rendel, és folyamatosan felügyel a rendszeren egy meghatározott sávszélességet, így annak megfelelő sebességét garantálni tudja az Elfizet nek.

A bérelt vonali elfizet a vonatkozó jogszabályokban elírt megfelelő ség tanúsítással rendelkező routerrel vagy más eszközzel kapcsolódhat a hálózathoz. A hálózatba való csatlakozás a soros interfészekeken keresztül történik. Az elfizet hálózata az elfizet által biztosított (vagy a szolgáltatótól bérelt) hozzáférési vonalakkal csatlakozik a szolgáltatóhoz. Az ilyen vonalak G.703 / G.704, X.21, V35 vagy LAN típusú interfésszel végződhetnek. A hálózat bérelt áramkörökön keresztül érhető el. Az elfizet által bérelt áramkör, nem képezi a szolgáltatás részét. A bérelt áramköröket a szolgáltató más szerződés keretében biztosítja, melyet külön szerződés szabályoz. Az elfizet felelőssége annak biztosítása, hogy minden olyan berendezést, amelyet a hálózatba bekapcsolnak, és amelyet nem a szolgáltató szállít, a megfelelő helyi hatóságokkal jóváhagyassanak. A szolgáltatáshoz szükséges routert vagy az Elfizet bocsátja rendelkezésre, vagy a Szolgáltató biztosítja. Amennyiben a routert az Elfizet bocsátja rendelkezésre, annak megfelelő ségért felelős.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező routert a Szolgáltató – az elfizet i szerződéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Elfizet rendelkezésére.

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

Az elfizet kötelezettségei:

Az Elfizet felelőssége az elfizet i router megrendelése, beszerelése és fenntartása, saját költségén. Az elfizet i routernek fizikai, adatkapcsolati és hálózati szinten is alkalmasnak kell lennie a szolgáltató routeréhez való csatlakozásra: - G.703 / G.704, X.21, V35 vagy LAN. A Szolgáltató az Elfizet kérésére IP címtartományt rendelhet az elfizet höz. A szolgáltatás megszűnése után legfeljebb 1 hónap elteltével a szolgáltató az IP címtartományt visszavonja. A garantált sávszélesség a routerek közötti garantált átviteli sebességet jelenti kilobit/sec (kbps) mértékegységben.

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

Min ségi paraméterek, rendelkezésre állás: Szolgáltató az elfizet i szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A szolgáltatás (fizikai) átadási pontja a Szolgáltató m szakai központjában van. Szolgáltató az elfizet i szolgáltatás minőségét a hatályos jogszabályoknak és kötelező szabványoknak, elírásoknak a figyelembe vételével biztosítja. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 96 %

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

A bérelt vonali szolgáltatás díjai: egyedi megállapodás szerint

3.1.2. A Szolgáltató az internet hozzáférési szolgáltatáson belül továbbított adatok eltér mennyiségére és webtárhely méretére való tekintettel díjcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és az egyes csomagok díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az El fizet k összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is a **4. sz. melléklet**, valamint az egyedi el fizet i szerz dés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha díjcsomag igénybevételét a Szolgáltatónak távközlési eszközök tulajdonosaival fennálló szerz dései egyes el fizet k számára eltér feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. üzleti el fizet) és mely esetben a Szolgáltató a mellékletl l eltér egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkozhat a szerz déskötést l.

A Szolgáltató valamennyi díjcsomag vonatkozásában – a szolgáltatás osztott er forrásokra épülése miatt – az elektronikus levelezés esetén 100 MB-os maximális levélméret kezelésére vállal kötelezettséget, mely levélméret magában foglalja az elektronikus levél teljes egészét, mellékleteivel, csatolmányaival együttesen.

Az El fizet a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató el zetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A díjcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szerepl tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerül feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az el fizet i szerz dés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki új díjcsomag kialakítására.

3.1.3. A Szolgáltató kiegészít szolgáltatásokat is nyújthat (csomagtartalom fölötti mennyiség email-cím, több el fizet i végpont közötti „VPN” hálózat, tárhely bérlet, fix IP cím csomagtartalom fölötti mennyiség IP cím, domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, -regisztráció, -értesítés SMS-ben, szerverhoszting), melyek csak valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehet k igénybe, önálló igénybevételekre nem kerülhet sor.

A domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, -regisztráció szolgáltatások nyújtását a Szolgáltató a szolgáltatási területén kívül, Magyarország területén is biztosítja.

3.1.3.1. A Szolgáltató az El fizet k részére az alábbi kiegészít szolgáltatások igénybevételét biztosítja:

3.1.3.1.1. E-mail postafiók szolgáltatás

A Szolgáltató jogosult az általa biztosított vagy az El fizet által igényelt els dleges és olyan járulékos postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, amelyeknek használatát az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel az El fizet legalább öt hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. A Szolgáltató a nem használt e-mail postafiókokra küldött e-mailben azt követ en tájékoztatja az El fizet t az e-mail postafiókok felfüggesztésér l, hogy az El fizet azok használatát négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. Amennyiben az El fizet a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követ egy hónapos id tartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmulasztását követ en jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni. A Szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli e-mail

postafiókok megszüntetését mindaddig fenntartja, amíg az El fizet nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató nem felel az El fizet nek az e-mail postafiókok felfüggesztéséb l, valamint a hat hónapig megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséb l okozott károkért.

Az El fizet nek a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztése alatt tett nyilatkozata alapján a

Szolgáltató a felfüggesztést mell zi azzal, hogy a felfüggesztés alapjául szolgáló négy hónapos határid a felfüggesztés mell zését követ en újból elkezd dik.

3.1.3.1.2. E-mailek központi vírusellen rzése

E szolgáltatás igénybevétele esetén az El fizet höz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírussz r ellen rzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellen rzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kisz résére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírussz r károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s err l az El fizet t az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kisz résén és eltávolításán, illetve az értesít szövegen túlmen en a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az El fizet höz, illet leg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetb l a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az El fizet t e-mailben e tényr l, értesíti.

A Szolgáltató az El fizet k és a hálózat biztonsága érdekében a vírussz r t minden egyes El fizet esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellen rzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja El fizet i számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felel sséget azért, hogy e szolgáltatása az El fizet t ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az El fizet figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az El fizet gépére telepített helyi víruskeres szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

3.1.3.1.3. Kéretlen levelek (SPAM) központi sz rése

A szolgáltatás saját, az El fizet által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küld k címét.

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

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

A Kéretlen levelek központi sz rése szolgáltatás minden beérkező levelet ellen rzésnek vet alá, amelynek során néhány el re meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehet vé teheti – amennyiben annak m szaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát az nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek sz rését, illetve átengedését az El fizet a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa.

3.1.3.1.4. Webtárhely

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

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

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

Amennyiben a Szolgáltató jogellenes magatartásról szóló értesítés alapján távolítja el a tárhelyr l a kifogásolt tartalmat, a Szolgáltató az eltávolítást követ három napon belül írásban tájékoztatja az El fizet t arról, hogy milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján járt el. Az El fizet a Szolgáltató tájékoztatásának átvételét követ 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban kifogással élhet a Szolgáltatónál a tartalom törlésével szemben. A kifogásnak az El fizet t és az eltávolított tartalmat, azonosító adatokat, valamint az arra vonatkozó indokolt nyilatkozatot kell tartalmaznia, hogy az eltávolított tartalom miért nem sérti a jogosultnak az értesítésben megjelölt jogát. Amennyiben a tartalom eltávolítása nem bírósági/hatósági határozaton alapul, a Szolgáltató az El fizet kifogásának átvételét követ en újra elérhet vé teszi a kifogásolt tartalmat.

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

3.1.3.1.5. WiFi opció

A szolgáltatás lehet vé teszi, hogy az El fizet saját ingatlanának területén, a kábelmodembe integrált vezeték nélküli router hatótávolságán belül, bárhol csatlakozhasson a világhálóra, akár több eszközzel (számítógép, tablet, telefon) egyidejűleg. A szolgáltatás teljesítéséhez a Szolgáltató tulajdonát képez integrált vezeték nélküli routerrel ellátott kábelmodem szükséges, valamint az El fizet részér l szükséges a vezeték nélküli hálózathoz kapcsolódni képes eszköz megléte. A vezeték nélküli hálózathoz csatlakoztatott eszközök az El fizet által igénybe vett szolgáltatási csomag megadott maximális sáv szélességén osztoznak egymás között, így a Szolgáltató az el fizet i szolgáltatás min ségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

A vezeték nélküli átviteli sebességet lényegesen befolyásolhatják a környezetében található más vezeték nélküli (WiFi) eszközök zavaró hatásai, illetve a telepítés helyéül szolgáló épület egyedi fizikai adottságai. Ezen hatások miatti esetleges átviteli sebesség csökkenés a Szolgáltatótól független tulajdonság. A WiFi opcióhoz biztosított integrált vezeték nélküli routerrel ellátott kábelmodem alap beállításként 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet használ (NAT üzemmód) mind vezetékes, mind vezeték nélküli üzemmódban.

A Szolgáltató kizárja felelősségét a rosszul beállított vezeték nélküli hálózat miatt az El fizet t ért közvetlen vagy közvetett károkért és az elmaradt haszonért

3.1.4. A szolgáltatás El fizet általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést – a végberendezés kivételével – a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési eszközt a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és a **4. sz. melléklet** szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az El fizet részére használatba adja. A Szolgáltató a hírközlési eszközhöz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A kihelyezett hírközlési eszköz energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az El fizet kötelezettsége saját költségére. A kihelyezett hírközlési eszköz meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az El fizet hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az El fizet t a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

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

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

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

3.2. A szolgáltatás igénybevehető ségének földrajzi területe

A szolgáltatást az El fizet csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. melléklet**ében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

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

Az ÁSZF tárgyat képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő el fizetési hozzáférési pont helye

El fizetési hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az el fizet vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az el fizetési hozzáférési pont helye az Igénylő által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges el fizetési interfészt biztosítja. A Szolgáltató az el fizetési szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem, access point Internet kimeneti pontján értendő.

4. Az el fizetési szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az el fizetési szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az el fizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

4.1.1. A Szolgáltató az el fizetési szolgáltatásokra a **3. sz. melléklet**ben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az El fizet által rendeltetésszerűen használt el fizetési hozzáférési ponton az esetek legalább 90 %-ában. Az átlagos csomagvesztési arány: 10% (kisebb vagy egyenlő, mint tíz százalék).

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az el fizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az El fizet a 13./2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti kötbérré jogosult.

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

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a **3. sz. melléklet**ben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az El fizet csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,

b) az el fizetési hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve

c) az El fizet minőségre vonatkozó panasz esetén az El fizet el fizetési hozzáférési pontján a panasztól függetlenül objektív módon méréssel.

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

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.6. Ha az el fizet i panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az El fizet vitatja, a vita eldöntése érdekében az El fizet jogosult a hírközlési hatóságtól min ség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás min sége nem megfelel , a Szolgáltató köteles a szolgáltatás min ségét a vállalt min ségi célértékeknek megfelelő re kijavítani. Amennyiben az El fizet ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételtel jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az El fizet vel szemben érvényesíteni.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás min ségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhet más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történ hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.

Az ÁSZF tárgyát képez szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhet .

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

4.3.1. Amennyiben az El fizet akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszer m működését, így különösen, ha az El fizet az el fizet i hozzáférési ponthoz megfelel ség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelel interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az el fizet i szolgáltatás igénybevételének korlátozására az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz inek csökkentésére az El fizet egyidej értesítésével.

A Szolgáltató jogosult a 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az el fizet i szerz dést az El fizet hibájából felmondani.

4.3.2. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érint vagy veszélyeztetet esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az El fizet t a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az El fizet által tehet intézkedésekr l, és azok várható költségeir l. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhet az El fizet t l.

4.4. Az el fizet i végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Az El fizet a hálózathoz csak az alapvet követelményeknek megfelel , így különösen belföldön megfelel típusengedéllyel vagy megfelel ségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat.

Az El fizet a hálózathoz asztali vagy más számítógépet (pl. laptop) vagy azzal egyenérték berendezést csatlakoztathat.

Az El fizet az el fizet i hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az El fizet nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan

végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

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

4.4.2. A hálózat elvezető hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Elvezető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Elvezető felelős. Ha az Elvezető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Elvezető köteles azt megtéríteni.

4.4.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat elvezető hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Elvezető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Elvezetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Elvezető nem mentesül az elvezetői díj megfizetése alól.

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

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

4.4.5. Az Elvezető végberendezésének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Elvezető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Elvezetővel szemben érvényesíteni.

4.4.6. A Szolgáltató jogosult az Elvezetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Elvezetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Elvezető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az elvezetői szerződést felmondhatja.

4.4.7. A Szolgáltató jogosult a kábelmodem hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és azt bármikor módosítani (pl. DOCSIS stb)

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az el fizet i szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az el fizet által kérhet szüneteltetés leghosszabb id tartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az El fizet kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által el írt módon,
- e) a Médiatanács határozata alapján,
- f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igényl más gazdaságos m szaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésr l a Szolgáltató az El fizet ket annak megkezdése el tt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti id tartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás id alapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak min sül a Szolgáltató által saját hatáskörében el re meghatározott olyan tevékenység, mely havonta a 16 óra id tartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást az alábbi id tartamokban végzi: minden naptári hónap napján 10 és 11 nap 8-18 óra közötti id tartamban végzi. Az ÁSZF-ben megjelölt id ponttól és id tartamtól eltér rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az El fizet ket a tevékenység megkezdése el tt legalább 15 nappal korábban értesíti.

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

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásmin ség Szolgáltató általi ellen rzésének adatai vagy az El fizet megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellen rzést is végez a hírközl hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által id szakonként visszatér en meghatározott és az el fizet kkel legalább 30 nappal korábban közölt id pontban és id tartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott min ségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat m szaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az El fizet kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az El fizet a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes el fizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezd id pontja el tt, a tárgy hónapot követ hónap elsejét l kezd d en kérheti a **4. sz. mellékletben** meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni

intézkedés szükséges. A szüneteltetés az El fizet által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az El fizet a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A szünetelés időtartamára az El fizet a **4. sz. mellékletben** meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összeg – csökkentett el fizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az El fizet által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az El fizet t haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a **4. sz. mellékletben** meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a **4. sz. mellékletben** meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összeg – csökkentett el fizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az El fizet által kért munkanapig elvégzi. Az El fizet kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

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

A szolgáltatás El fizet kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű el fizetési szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az el fizetési szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló el re nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az El fizet annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (el re történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden t le elvárható megtehető. Az el fizetési szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az El fizet t díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi el fizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

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

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

5.1.7. Egy el fizet i szerz désben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az El fizet által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

5.2. Az el fizet i szolgáltatás korlátozásának, így különösen az el fizet által indított vagy az el fizet nél végz dtetett forgalom korlátozásának, az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz i csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai

5.2.1. Az el fizet i szolgáltatás igénybevételének korlátozására az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz inek csökkentésére a Szolgáltató az El fizet értesítésével a következ esetekben jogosult:

- a) az El fizet akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű m ködését, így különösen, ha az El fizet az el fizet i hozzáférési ponthoz megfelelő ségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat),
 - b) a szolgáltatást igénybe vev El fizet az el fizet i szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
 - c) az El fizet veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás min ségét az El fizet által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség túllépésével,
 - d) az El fizet nek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követ 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határid elteltét követ en is esedékes díjtartozása van, és az El fizet a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
 - e) az El fizet veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának m ködését egyéb módon (extrém használat).
 - f) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az El fizet a szerz dés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.
- Az a)-d) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi id pontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az El fizet t azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely id pontot követ en kerülhet sor. Az e)-f) pont szerinti esetben a korlátozásra az El fizet egyidejű értesítésével kerülhet sor.

5.2.1.1. A 5.2.1.a) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 6. számú Mellékletét képezik.

Amennyiben az El fizet megszegi a jelen ÁSZF 6. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az El fizet szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsért tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás El fizet általi használatának felfüggesztését, és/vagy az El fizet által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.

Amennyiben az El fizet bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 6. számú mellékletét képez Hálózathasználati Elvekből meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az El fizet a közvetlen elkövető, de az El fizet gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az El fizet hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységet 1 történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az El fizet a nem a Szolgáltató által az el fizet i szerződés alapján a részére biztosított kábelmodem felhasználásával vagy más El fizet felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét (pl: modem elregisztrálás).

Az a jogosult, akinek a szerződés jogi törvény által védett szerződésben, eladásán, hangfelvételén, más során, audiovizuális műven, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely El fizet je által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselői ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató – a jogosult jogát sértő információt biztosító El fizet 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett El fizet a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.

A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a) az eltávolított, illetve leg hozzáférhetetlenebbé tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybevevő azonosító adatokat;
- b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybevevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

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

Ha az érintett El fizet a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt el kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az El fizet a tiltott magatartást a felszólítást követően 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetve arra az El fizet

magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az esetben a Szolgáltató az El fizetési Szerződést felmondja.

5.2.1.2. A 5.2.1.e) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy El fizetési részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az El fizetési adatforgalma adott hónapra nézve a 200 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az El fizetési túlerhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között számított adatforgalom átlaga a 200 Gigabyte adatmennyiséget meghaladja.

Amennyiben az El fizetési az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erre e-mail formájában értesíti az El fizetést, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződés szerinti magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott El fizetési hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét a 6. számú mellékletben foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az El fizetési a szerződés szerinti a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételt meghaladja a 200 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

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

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

5.2.3. A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az El fizetési több El fizetési szolgáltatást egy egyedi El fizetési szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtarozás esetét kivéve - a maximum szakilag kivitelezhető mértékben, csak az El fizetési szerződés szerinti díjssal érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

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

Amennyiben az El fizetési a szerződés szerinti díjssal a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a **4. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számol fel.

5.2.4. Ha az El fizet az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzést 1 számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Amennyiben az El fizet a korlátozás okának megszüntetésekor az el fizet i szerzést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az el fizet i szerzést megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az El fizet ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az el fizet i szerzést megszüntetéséig fenntartja.

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

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

Amennyiben az El fizet a korlátozás okának megszüntetésekor az el fizet i szerzést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az el fizet i szerzést megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az El fizet ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az el fizet i szerzést megszüntetéséig fenntartja.

5.3. Az el fizet i szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számítja fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az el fizet i szerzést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az el fizet i szerzést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az El fizet az el fizet i szerzést megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

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

Az El fizet az el fizet i szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül

vagy közvetlenül köteles elérhet vé tenni, az ügyfélszolgálat elérhet ségével azonos feltételek szerint.

Az El fizet az el fizet i szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

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

Az El fizet azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az El fizet nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerző désszámát).

A telefonhálózaton elérhet ügyfélszolgálat/hibabejelentéssel szolgálat elérhet ségét a **3. sz. melléklet**ben megjelölt idő tartamon belül biztosítja.

6.1.1.2. Hibabejelentés az El fizet által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem el fizet i szerző désszerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségek megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

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

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidő számítása szempontjából kezdődik az időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható el fizet től való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

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

- a) további helyszíni, az el fizet i 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),
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

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

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az El fizet t, amennyiben a valóság, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az el fizet i hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

6.1.1.4. A Szolgáltató köteles az El fizet által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valóság, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

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

Nem minősül valószínű hibának az, ha az Elfizetvel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Elfizet t a hibabejelentéskor tájékoztatta.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Elfizet t a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.1.5. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Elfizet t a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.6. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Elfizet helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3.a) pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Elfizet nek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Elfizet vel egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló 6.1.1.4. pont szerinti határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Elfizet megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.7. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Elfizet az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelentéssel a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Elfizet által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

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

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

- az Elfizet bejelentése alapján tartalmazza

a) az Elfizet nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,

b) az Elfizet i szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Elfizet i azonosító számot,

c) a hibajelenség leírását,

- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az El fizet értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az El fizet bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját, melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

6.1.2.3. A Szolgáltató az El fizet általi hibabejelentést visszaigazolja:

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

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

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

6.1.2.5. Az El fizet a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az El fizet helyiségébe történő belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az El fizet t elzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az El fizet helyiségébe szükséges bejutni.

6.1.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az El fizet érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az El fizet által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

6.1.2.7. A Szolgáltató az El fizet által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az El fizet helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az El fizet re.

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

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az El fizet érdekkörébe tartozik,

- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Elfizet megállapodott, azonban az Elfizet az ingatlanba való bejutást vagy az elfizet i hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Elfizet téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

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

- 6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben
- a) a 6.1.1.3. és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
 - b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Elfizet az Elfizet nek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.7. a)-d) pontjai szerinti esetben.

6.1.2.10. Az Elfizet nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni. Amennyiben a hibakivizsgálás vagy elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Elfizet a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Elfizet önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más elfizet ket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

6.2. Az elfizet i jogai az elfizet i szolgáltatás hibás teljesítése esetén

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

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintően megfelelően informált Igénylőt, Elfizet t és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Elfizet a kár elhárítása, illetve legcsökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Elfizet vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Elfizet kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

6.2.2. Az el fizet i szerz désekb l ered polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az el fizet i szerz dések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezését l kell számítani.

6.2.3. Az El fizet t megillet kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az el fizet i szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

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

6.2.4.2. Az El fizet díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasz, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasz, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasz, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvítás helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az El fizet vel szembeni igényével, valamint az El fizet vel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvítás helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.4. Az el fizet i szerz déssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezését l számított hat hónapon belül kezdeményezhet .

Amennyiben a kérelmez a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésér l csak kés bb szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés el terjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határid a tudomásszerzést l vagy az akadály megsz nésével veszi kezdetét. Az el fizet i szerz déssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhet . E határid jogveszt .

6.2.4.5. Az el fizet i jogviszonyból ered esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

a) a szolgáltató az átírást az általános szerz dési feltételeiben vállalt határid n belül nem teljesíti,

b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határid be nem tartása esetén,

c) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határid eredménytelen elteltét l minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjed id szakra,

d) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határid eredménytelen elteltét l minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjed id szakra,

e) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után,

f) az ÁSZF 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pontjaiban foglalt esetekben.

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

6.2.6. Az El fizet t az el fizet i szerz désekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillet kötbér az arra okot adó szerz désszeg magatartás bekövetkezésének napjától a szerz désszegés megsz nésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az el fizet i szerz désekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhel kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerz désszeg magatartás megsz nését l számított 30 napon belül - az El fizet t megillet kötbér mértékér l, a kötbérfizetésre okot adó szerz désszeg magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az El fizet számára lehet vé váljon a számítás helyességének ellen rzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az El fizet kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy el re fizetett szolgáltatás esetén az El fizet egyenlegén jóváírja, vagy

b) az el fizet i szerz désszeg megsz nése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az El fizet részére egy összegben, jelenlév k esetében az ügyfélszolgálaton, távollév k esetében - amennyiben a Szolgáltató az El fizet szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

6.3. Az el fizet i panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában

el fizet i panasz: el fizet i szerz désszeg alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az el fizet által tett olyan bejelentés, amely az el fizet t érint egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem min sül hibabejelentésnek. A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az El fizet kt l származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethet módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti id tartamig meg rzi.

6.3.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az El fizet a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyz könyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az El fizet nek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyz könyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az El fizet nek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az El fizet nek legkés bb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidej leg megküldeni.

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

A panaszról felvett jegyz könyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az El fizet neve, lakcíme,
- b) a panasz el terjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az El fizet panaszának részletes leírása, az El fizet által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az El fizet panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyz könyvet felvev személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az El fizet aláírása,
- f) a jegyz könyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyz könyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles meg rizni, és azt az ellen rz hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltér en nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határid t jogszabály, hosszabb határid t törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyz könyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles meg rizni, s azt az ellen rz hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegend , a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az El fizet t az ügy elintézésének várható id pontjáról.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az El fizet helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a 6.1.1.3. pont szerinti értesítésben javasolt id pont az El fizet nek nem megfelel , akkor a Szolgáltató által javasolt id ponttól az El fizet vel el zetesen egyeztetett újabb id pontig eltelt id tartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határid be.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása id pontjában az el z ek szerint a Szolgáltató és az El fizet megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott id pontban a Szolgáltató érdekkörén kívül es ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül es okból alkalmatlannak bizonyult id ponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas id pontig eltelt id tartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határid be.

Ha a helyszíni vizsgálat vagy hiba kijavítása az El fizet érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az El fizet t kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltér en az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba

foglalni, és az El fizet a panasz beérkezését követően tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az El fizet panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

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

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

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

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

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

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az El fizet választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az El fizet számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az El fizet részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az El fizet t megillet kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az El fizet díjfizetési késedelme esetén megillet kamat mértékével.

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

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

Az El fizet kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az El fizet k részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF **4. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

Amennyiben az El fizet az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

6.3.5. Ha az El fizet a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehet leg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az El fizet t a vizsgálat eredményér l.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az El fizet az el re egyeztetett id pontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az El fizet hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az El fizet t új id pont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új id pontig terjed id szakkal meghosszabbodik, továbbá az El fizet t kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

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

6.4.1. A Szolgáltató az El fizet k és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az El fizet k és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot m ködtet, melynek elérhet ségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

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

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 20 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelent szolgálat érhet el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az el fizet ket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemény és képújságban történ hirdetemény útján, valamint internetes honlapján.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközl hálózaton elérhet ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetend , legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által m ködtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatóssal nem m ködtethet .

Az el fizet i hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a m szakai szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhet ségét.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező el fizet i jogviszonyt érint megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az El fizet közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshet módon legalább egy évig meg kell riznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező el fizet i panaszról és hibabejelentésr l a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshet módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési id tartam végéig köteles meg rizni – a bejelentés id pontjától számítva 2 évig meg riz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyz könyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz el terjesztésének helyét, az El fizet által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyz könyvet felvev személy aláírását, valamint a jegyz könyv felvételének helyét és idejét -, a jegyz könyv felvétele az El fizet beleegyezésével mell zhet . A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig

meg kell fizetni, és az El fizet kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megfizetésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az El fizet t a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

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

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az El fizet kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az El fizet azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az El fizet részére elektronikus hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

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

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

6.4.5. Az El fizet nyilatkozatainak, valamint a Szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásainak és közzétételeinek megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

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

Az elektronikus szerződést az El fizet minden olyan formában (írásban, szóban, stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

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

a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és

b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

6.4.5.3. Ha jogszabály az El fizet értesítését írja el és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az El fizet t.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesít elektronikus levél min sül számlalevélnék. Az El fizet t

a) a számlaértesít elektronikus levélben vagy

b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesít elektronikus levélben erre történ utalással

kell értesíteni.

6.4.5.4. Ha jogszabály az El fizet értesítését írja el és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéb l adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történ teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által el írt id pontja a számlalevél el fizet nek történ , Szolgáltató általános szerz dési feltételei által meghatározott megküldési id pontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint - a 6.4.5.5. pont szerinti korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következ módon tehet eleget:

a) az El fizet közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,

b) elektronikus levélben az El fizet által e célra megjelölt e-mail címre,

c) egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS, MMS), az internetes honlapon történ közzétételre utalással,

d) az értesítend el fizet k körét l függ en országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidej leg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkez bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az El fizet értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkez bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített id pontjában az El fizet értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkez bizonyításáig - az El fizet értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történ értesítés megtörténte az El fizet érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkez bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos id közzel megtett kézbesítési kísérletét követ napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az El fizet értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

a) a szóbeli értesítést az El fizet tudomásul vette,

b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról el zetesen nyilatkozó El fizet nek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy

c) a postai levélben foglalt értesítést az El fizet nek igazolható módon megküldték.

A 6.4.5.4.d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a 6.4.5.4.d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az el fizet i szerz dés tárgyát képez szolgáltatásra irányadó az el fizet által fizetend

el fizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az el fizet számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

6.4.5.6. Az El fizet jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

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

a) az el fizet i szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,

b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az el fizet t,

c) az el fizet i szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az el fizet t mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a **2. sz. melléklet**, a b) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.3. pont tartalmazza.

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

7.1. Az el fizet i szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételeéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az el fizet i szerződés megszüntetése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díjvisszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

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

Az El fizet t az el fizet i szolgáltatásokért a **4./a) sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi el fizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett el fizetési díj. A **4./b) sz. melléklet** tartalmazza – többek között – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz

kapcsolódó díjakat, a szerzői díj megszüntetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

Amennyiben a 4./a) sz. melléklet szerinti díj alapját képező szerzői díj internet-hozzáférési szolgáltatáson kívül más szolgáltatást is tartalmaz, a 4./a) sz. mellékletben külön kerül feltüntetésre az internet-hozzáférési szolgáltatás díja, valamint a további szolgáltatások díjai.

Az egyes rendszeres és eseti díjak, költségtérítések fogalmát az **ÁSZF 4./c) sz. melléklet** tartalmazza.

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

7.1.3. A folyamatos előfizetési szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az előfizetési választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 17. napjáig
- b) naptári negyedéves előfizetés esetén a közép hónap 17. napjáig
- c) naptári féléves előfizetés esetén a harmadik hónap 17. napjáig
- d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap 17. napjáig teljesítendő esedékes.

A szerzői díjkötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az előfizetési legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról naptári havi és naptári negyedéves díjfizetési gyakoriság esetén negyedévente, naptári féléves és naptári éves díjfizetési gyakoriság esetén pedig a kezdő időponttól számított 3. hónap végéig – az előfizetési által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy kézbesítő útján avagy – az előfizetési igénye esetén a 7.1.12. pont szerint – elektronikus úton bocsát ki az előfizetési részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az előfizetési kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

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

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

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

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

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

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az El fizet felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

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

A Szolgáltató az El fizet által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi el fizetési szerződésben az El fizet vel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

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

7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az El fizet részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzügyi teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az El fizet a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidő követő napja. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az El fizet a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelme kimenti.

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

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

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

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

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

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

A Szolgáltató és az El fizet jogosult a másik félle szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A Szolgáltató az El fizet által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az El fizet kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt els sorban a költségre, azután a kamatra és végül a f tartozásra kell elszámolni. Az El fizet eltér rendelkezése hatálytalan. A jelen pont szerinti elszámolási és egyben beszámítási sorrendet követ en fennálló túlfizetést vagy az El fizet döntésén alapuló el refizetést a Szolgáltató az El fizet ügyfélszámaához rendeltent nyilvántartja az El fizet folyószámláján. A Szolgáltató – az El fizet érdekkörében bekövetkezett okú – el refizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az El fizet részére.

Amennyiben az El fizet nem teljesíti a Szolgáltatóval szemben fennálló bármely fizetési kötelezettségét önkéntesen, a követeléskezeléssel és a követelés érvényesítésével kapcsolatos valamennyi járulékos költség (különösen: illetékek, végrehajtási díjak, munkadíjak) az El fizet t terhelik.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az El fizet t l vagyoni biztosítékot kérni,

- a szerz és felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékeként az El fizet olyan szerz désszeg magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az el fizet i szerz és felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy

- üzleti el fizet k esetében felszámolás, cs deljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az. 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

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

b) pénzbeli óvadék.

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

Amennyiben az El fizet egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az El fizet t pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az El fizet el fizet i szerz dése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az El fizet köteles a szerz és id tartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéb l a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az El fizet köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követ tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az El fizet i jogviszony megsz nik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az El fizet által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

7.1.11. Az el fizet i szerz és megsz nése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képez eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az El fizet re, az alábbi kivételekkel:

a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti id pontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a

szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetési szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetést érintő eltérések

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

a) a Szolgáltató által biztosított vagy az előfizetést által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel),

b) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyintézeti átutalás,

c) a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény szerint a munkáltató által a munkavállalónak vagy a magánszemély számára államháztartási forrásból, pályázat útján biztosított, adómentesen nyújtható számítógép- és internethasználatra fordítható pénzhelyettesítő eszköz (így különösen utalvány vagy egyedi kód) felhasználása.

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

7.2.4. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

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

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az előfizetési részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól eltérően és a 4. sz. melléklet szerinti díjtól előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az előfizetivel az ÁSZF általános szabályainak és a 4. sz. melléklet szerinti díjaknak megfelelő szerződést kötni, ha az előfizetést az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.2.4.2. Akciós kedvezmény lehet:

a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,

b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,

c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,

d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),

e) ajándéksorsolás

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

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

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

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

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

- a) az Elfizet akció igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő elfizetési szerződését felmondja,
- b) az Elfizetvel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

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

7.2.4.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ilyen módon rendezett időszakon belül az Elfizet az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjszomaggal irányába (lefelé) módosítja, köteles az elfizetési díjkedvezményt az elfizetési szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Elfizetnek a díjkülönbözetet az időszaktól hátralevő hónapokra kell megfizetni.

7.2.4.7. Az ÁSZF **7. sz. melléklete** tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza.

7.4. Az elfizet t megillet kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5.-6.2.6., 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pont tartalmazza. Az Elfizet t az elfizetési szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillet kötbér az arra okot adó szerződés összeg magatartás bekövetkezésének napjától a szerződés összeg megszerzésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az elfizetési szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhel kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződés összeg magatartás megszerzésétől számított 30 napon belül - az Elfizet t megillet kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződés összeg magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Elfizet számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Elfizet kötbérről vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy el re fizetett szolgáltatás esetén az El fizet egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az el fizet i szerz dés megsz nése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az El fizet részére egy összegben, jelenlév k esetében az ügyfélszolgálaton, távollév k esetében - amennyiben a Szolgáltató az El fizet szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.2. Az El fizet t az Eht. és az el fizet i szerz désekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillet kötbér mértéke az alábbi:

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

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

7.4.2.3. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6.1.1.3. pont és a 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határid eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határid eredménytelen elteltét l minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjed id szakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határid eredménytelen elteltét l minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjed id szakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az el fizet i szolgáltatást csak az el fizet i szerz dés szerinti min ség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az el fizet i szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi el fizet i szerz dés szerinti havi el fizetési díj és az el z havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

7.4.2.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az el fizet i szerz dés alapján az adott el fizet i szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás id pontja szerinti hónapra vonatkozó havi el fizetési díj, vagy el re fizetett díjú szolgáltatás esetén az el re fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.2.5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.2. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerz dési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az el fizet i szerz dés szerinti díjcsomagra az általános szerz dési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi el fizetési díj, vagy el re fizetett szolgáltatások esetén az el re fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.3. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az el fizetési szerződés megszűnéséig a 7.4.2.5. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

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

7.4.4. A kötbérfizetés módját a 6.2.6. pont tartalmazza.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetít választással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.3. a közvetít választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetít választást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

9. Az el fizetési szerződés időtartama

9.1. Az el fizetési szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

9.2. A határozott időtartamú el fizetési szerződés – a 9.2.1. pontban megjelölt kivétellel – legfeljebb 12 hónapra köthet meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú el fizetési szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

A határozott időtartamú el fizetési szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az el fizetési szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az el fizetőről nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

9.2.1. Az el fizetőkérésére a határozott időtartamú el fizetési szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az el fizetési szerződés megkötéséhez – az Eht.127.§.(4c)bek.-e szerinti –

készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű el fizetési szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított el fizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések el fizetési díjától.

Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú el fizetési szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult El fizet vel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik az Eht.127.§.(4c) bekezdés szerinti készülékvásárlás.

9.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az El fizet kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az El fizet általi tudomásul vétel arról, hogy az el fizetett díjszomagtartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyen az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező El fizet ket megillet kedvezményt.

9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális el fizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő El fizet re az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

9.5. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az El fizet által vállalt kötelezettségvállalás (ún. "hátrétegnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hátrétegidő”), határozott időtartamra kötött el fizetési szerződés alapján.

9.6. Az El fizet úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú el fizetési szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított el fizetési interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

9.7. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú el fizetési szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú el fizetési szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

9.8. A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú el fizetési szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az El fizet kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú el fizetési szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

9.9. A határozatlan idejű el fizetési szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi rendes felmondással,
- El fizet felmondása esetén azonnali hatállyal,

- az El fizet felmondása esetén az El fizet által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint,
- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,
- b) valamelyik fél általi, a másik fél szerzői dísszegé magatartása miatti rendkívüli felmondással
 - a Szolgáltató által az El fizet szerzői dísszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 napos határidővel,
 - a Szolgáltató általi és az El fizet díjtarozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,
 - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,
 - az El fizet általi és a Szolgáltató szerzői dísszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
 - az El fizet általi és a Szolgáltató szerzői dísszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az El fizet i szolgáltatás vonatkozásában az El fizet a felmondását megelőzően 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
 - El fizet általi és a Szolgáltató szerzői dísszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az El fizet i szerzői díst a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütköztetően módosítja,
 - El fizet általi és a Szolgáltató szerzői dísszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az El fizet i szerzői dísszegés szerint teljesíti, és emiatt a 2./2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye,
- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy El fizet halála esetén,
- e) a nem természetes személy El fizet jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi El fizet i szerzői dísszegésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőzően legalább 60 nappal korábban értesíti az El fizet t,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött El fizet i szerzői díst ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött El fizet i szerzői díst kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött El fizet i szerzői díst kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az El fizet i szerzői díst a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- j) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött El fizet i szerzői díst esetén a Szolgáltató az El fizet i szerzői díst teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az El fizet t az El fizet i szerzői díst megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

9.10. A határozott idejű El fizet i szerzői díst megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, ha az El fizet egyoldalúan - vagy az El fizet és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerzői díst megszünteti,
- b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

- c) a természetes személy El fizet halála esetén,
- d) a nem természetes személy El fizet jogutód nélküli megsz nése esetén,
- e) az egyedi el fizet i szerz désben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészít szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyr l a Szolgáltató a megsz nési id pontját megelő z legalább 60 nappal korábban értesíti az El fizet t,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megsz nésevel,
- g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött el fizet i szerz dést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött el fizet i szerz dést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött el fizet i szerz dést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- h) a Szolgáltató általi és az El fizet szerz désszegése miatti felmondás esetén,
 - a Szolgáltató által az El fizet szerz désszegése címén történ felmondás 8 nap határid vel,
 - a Szolgáltató általi és az El fizet díjtarozása miatti felmondás 30 napos felmondási id vel,
 - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekor felmondás,
- i) az El fizet általi és a Szolgáltató szerz désszegése miatti felmondás esetén
 - az El fizet általi és a Szolgáltató szerz désszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határid eredménytelen elteltét követ en a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
 - az El fizet általi és a Szolgáltató szerz désszegése miatti felmondás, ha az el fizet i szolgáltatás vonatkozásában az El fizet a felmondását megelő z 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
 - El fizet általi és a Szolgáltató szerz désszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az el fizet i szerz dést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütköz en módosítja,
 - El fizet általi és a Szolgáltató szerz désszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az el fizet i szerz dés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- j) az El fizet vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.
 - El fizet felmondása esetén 30 napos felmondási id vel,
 - az El fizet felmondása esetén az El fizet által megjelölt határnapra történ felmondással a 12.1.2. pont szerint,
 - Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási id vel,
- k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti id pontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli id pontjában, az el fizet i szerz dés a megkötését l számított 90. napon megsz nik,
- l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollév k között megkötött el fizet i szerz dés esetén a Szolgáltató az el fizet i szerz dés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határid n belül megkezdí, az El fizet t az el fizet i szerz dés megkötését l számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,
- m) ha a Szolgáltató az el fizet i szerz dést az egyedi el fizet i szerz désre is kiterjed en egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az el fizet számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált szolgáltatás tartalma - az El fizet az értesítést l számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott id tartamú el fizet i szerz dést,

n) Amennyiben a határozott id tartamú el fizet i szerz dés id tartama alatt az egyéni El fizet laktímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi laktímér l. vagy tartózkodási helyér l új laktímére, vagy tartózkodási helyére kéri az el fizet i hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt m szakai lehet ség hiányában teljesíteni nem tudja, az El fizet a Szolgáltató err l szóló értesítését követ 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott id tartamú szerz dést.

9.11. A határozott id tartamú el fizet i szerz dés helyébe a meghatározott id elteltével határozatlan id tartamú el fizet i szerz dés lép. A határozott id elteltét megelőzően 90 napon belül a Szolgáltató három alkalommal köteles az El fizet t értesíteni a határozott idej szerz dés határozatlan id tartamúvá átalakulásának időpontjáról. A Szolgáltató köteles a határozott idej el fizet i szerz dés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az El fizet t az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerz dés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az El fizet részére a Szolgáltatónál elérhető, az El fizet jelenlegi határozott idej szerz déséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott id tartamú el fizet i szerz dési ajánlatokat.

A felek a határozott idej szerz dés id tartamának meghosszabbításáról a szerz dés megkötésekor és az El fizet kifejezett nyilatkozata esetén a határozott id elteltét megelőzően szerz désmódosítással dönhetnek.

A jelen 9.11. pont el z rendelkezéseit l eltér en nem lép határozatlan id tartamú el fizet i szerz dés a határozott id tartamú szerz dés helyébe

a) ha az El fizet egyoldalúan - vagy az El fizet és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott id lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott id leteltével a szerz dést megszünteti, vagy

b) az Eht.127.§(4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerz déses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott id tartamú el fizet i szerz dés esetén.

9.12. A határozott idej szerz dés felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.12.1. A Szolgáltató az el fizet i szerz dés megszegése címén az el fizet i szerz dést legfeljebb 8 nap felmondási idővel felmondással mondhatja fel, ha

a) az El fizet akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az El fizet ezt a szerz désszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést l számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b) az El fizet a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az El fizet az el fizet i szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d) az El fizet a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az El fizet a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 6. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

9.12.2. A Szolgáltató az el fizet i szerz dést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az El fizet az esedékes díjat a

jogkövetkezményekre figyelmeztet els értesítés elküldését legalább 15 nappal követ második értesítés megtörténtét követ en, annak kézbesítését l vagy kézbesítettnek min sülési id pontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerz dést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az El fizet havi el fizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi el fizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi el fizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az El fizet a díjtartozásösszege ségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett el , feltéve, hogy az El fizet a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az El fizet díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követ en, annak kézbesítését l vagy kézbesítettnek min sülési id pontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdeml módon igazolta.

9.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az el fizet i szerz dést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközl hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 9.12.1.a)-e) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.12.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi el fizet i szerz désre is kiterjed en egyoldalúan módosítja és a módosítás az El fizet számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma -, az El fizet az értesítést l számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott id tartamú el fizet i szerz dést.

9.13. Amennyiben az El fizet az el fizet i szerz dés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott id tartamú szerz dést az ebb l ered kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelez szerz déses id tartamhoz kötött, abban az esetben ezen id szak alatt az El fizet a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az El fizet az el fizet i szerz dését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi el fizet i szerz désre is kiterjed en egyoldalúan módosítja és a módosítás az El fizet számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az El fizet a szerz dést felmondja, vagy
- c) amennyiben az el fizet i szerz dést a Szolgáltató az El fizet szerz désszegése (különösen a 9.12.1.a)-c) vagy 9.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
- d) amennyiben az El fizet az igénybe vett szolgáltatási szintt l alacsonyabb szintre vonatkozó szerz dés-módosítást kezdeményez, vagy
- e) amennyiben az El fizet a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas m szak hálózattal nem rendelkezik, vagy
- f) amennyiben az El fizet a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy

g) amennyiben az El fizet érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor. A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az El fizet a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszűntetéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles. A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi el fizet i szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az El fizet re vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **5. sz. melléklete** szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

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

10.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az El fizet nek kérésére köteles az El fizet saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az El fizet a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az El fizet mulasztásának időtartama a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

10.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az 5. sz. melléklet szerinti időtartamig tárolhatja, tárolhatja, tárolhatja, kezelheti.

10.2.3. A Szolgáltató az El fizet adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak az 5. sz. melléklet szerint teljesíthet.

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

11. Az el fizet jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen el fizet i névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletek igénylésére, az el választással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni el fizet i min ségre vonatkozó nyilatkozatok)

11.1. A kis- és középvállalkozások az el fizet i szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni el fizet kre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti el fizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az el fizetői szolgáltatást.

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

11.2. A természetes személy El fizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződés megkötésekor kell nyilatkoznia arról, hogy az el fizetői szolgáltatást egyéni el fizetőként vagy nem egyéni (üzleti) el fizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti el fizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti el fizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az El fizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az el fizetői módosítására egyebekben a 9.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

11.3. Az El fizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

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

11.4. Az El fizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

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

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

12. Az el fizetői szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az el fizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az el fizetőt megillető jogok,

12.1.1. A Szolgáltató az el fizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi el fizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

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

- b) jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- d) az előfizetési szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizetés számára előnyös módon változnak meg.

12.1.2. A 12.1.1. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősülnek az alábbiak, melyek nem idézik elő a szerződéses feltételek lényeges változását:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
- a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az előfizetési szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,
- ha szerződéses jogviszonyok, az előfizetési igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az előfizetési igényeket és a csomagok tartalmi-minőségi/ár értékeinek összevetését is) a csomagválaszték, vagy a csomagok száma, összeállítása módosul.

A 12.1.1. a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás.

12.1.3. A 12.1.1. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkezett és a jövőbeni szolgáltatási körülményekre is kiható változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor előre nem voltak láthatók, valamint az akciókra vonatkozó ÁSZF melléklet módosítása.

12.1.4. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 12.1.1. pont b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

12.1.5. A határozatlan időre kötött előfizetési szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, illetve az ÁSZF 12.1.1. c) pont szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség - az előfizetési szerződés megkötésekor előrenem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

A határozatlan időre kötött előfizetési szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, illetve az ÁSZF 12.1.1. a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetési szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.6. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőt a Szolgáltató a 6.4.5.3.-6.4.5.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőt megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

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

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetési szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

12.1.7. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban megjelölt esetekben a 12.1.1.- 12.1.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult felmondani az előfizetési szerződést:

- határozatlan időtartamú szerződés esetén azonnali hatállyal,

a határozott időtartamú szerződés esetén a 12.1.6. pont szerinti értesítéstől számított 45 napon belül

Az ÁSZF 7. sz. melléklete (akciók) módosítása esetén a Szolgáltató köteles ezen mellékletet az ÁSZF módosításra vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az Előfizetőt értesítését mellőzve - a módosítás hatálybalépését követően 8 napon belül a hírközlési hatóságnak megküldeni.

12.1.8. Amennyiben a Szolgáltató a 12.1.7. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetési szerződést az Előfizetőt az alábbiak szerinti jogok illetik:

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

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

12.1.9. A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetési szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetési szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi

követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött el fizetési szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű el fizetési szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.1.10. Az egyedi el fizetési szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű el fizetési szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az el fizetési szerződésben az El fizetés érintésével, a határozott idejű el fizetési szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

12.1.11. Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi el fizetési szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az el fizetés az el fizetési szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az el fizetési szerződés módosítását kezdeményezi, az el fizetés nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tényleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

12.1.12. Az akciók részletes leírását tartalmazó ÁSZF 6. sz. melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az el fizetés közlését megelőzően - köteles azt a módosítás hatálybalépését követően 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

12.2. Az el fizetés által kezdeményezett szerződés módosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1. A Szolgáltató az El fizetés kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírási jogcímén az egyedi el fizetési szerződést.

Az Eht. és jelen ÁSZF vonatkozásában átírás: Az el fizetési szerződésnek az El fizetés személyében bekövetkezett jogutódlás miatti módosítása.

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

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

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

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

A Szolgáltató az El fizet kérésére köteles az általa az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az El fizet t értesíteni. Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerint.

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

Ha az átírás során a régi és új El fizet k el fizet i kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új El fizet nek az új el fizet i kategóriára vonatkozó el fizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az El fizet el fizet i min ségét üzleti el fizet re olyan csomag vonatkozásában igényli, melyben lev szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti el fizet k felé történ értékesítésre, úgy a szerz désmódosítás nem jön létre, vagy az El fizet által egyidej leg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az El fizet az el fizet i hozzáférési pont kiépítése el tt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új El fizet által a hatályos ÁSZF szerint fizetend díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Az átírás díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató átírás esetén az El fizet nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidej leg az el fizet i hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

12.2.2. Az el fizet i hozzáférési pont tulajdonos El fizet áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az el fizet i hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidej leg az El fizet személye nem változik.

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

A Szolgáltató az El fizet kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges el fizet i hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, amennyiben ennek m szaki lehet sége adott. A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az El fizet nek az áthelyezési igény benyújtásakor az Eht.137.§(1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn.

Az áthelyezés iránti kérelem akkor min sül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelel nek, ha tartalmazza:

- az El fizet által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igénylésér l, és
- az Igényl /El fizet , valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az el fizet i szerz dés megkötéshez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdeml dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követ 15 napon belül végzi el az igény teljesíthet sége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igényl t arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az El fizet által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az el fizet i 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 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén az el fizet i hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az el fizet i szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidőket nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti el fizet i hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató elutasítja az el fizet i szerződés és az El fizet – a kiépítés hiányáról szóló – elzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az El fizet általi felmondás szabályai az irányadók.

Amennyiben a határozott időtartamú el fizet i szerződés időtartama alatt az egyéni El fizet lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcímről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímet, vagy tartózkodási helyre kéri az el fizet i hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az El fizet a Szolgáltatót erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Amennyiben az El fizet az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az el fizet i hozzáférési pont már kiépítésre került, az El fizet áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen el fizet i hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az El fizet. Az áthelyezés díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

12.2.3. Az El fizet az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak el fizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

- a) a Szolgáltató egyoldalú szerződmódosítása miatt, amennyiben az El fizet a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg
- b) a csomag más szolgáltatási szint csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától
- c) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül,

d) kiegészít vagy értéknövelt szolgáltatás lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

A Szolgáltató az El fizet kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekkel eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

Az El fizet által indítványozott szerzői dísmódosítás feltétele, hogy az El fizet nek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi el fizet i szerzői díssal El fizet indítványára történő módosításáért a **4. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az El fizet vel szemben.

12.2.4. Az egyedi el fizet i szerzői díssal az El fizet egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az El fizet nek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

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

Amennyiben az El fizet el fizet i minőségét üzleti el fizet re olyan csomagvontatkozásában igényli, melyben levő szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti el fizet k felé történő értékesítésre, úgy a szerzői dísmódosítás nem jön létre, vagy az El fizet által egyidejűleg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

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

Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az El fizet köteles az el fizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az El fizet nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatótól kívülről (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az El fizet egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az El fizet első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

12.3. A szolgáltató általi szerzői dísfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. Az el fizet i szerz és Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerz désszegés és az el fizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

12.3.2. A Szolgáltató az el fizet i szerz és megszegése címén az el fizet i szerz dést tizenöt napos határid vel mondhatja fel, ha

- a) az El fizet akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az El fizet ezt a szerz désszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztet értesítést 1 számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az El fizet a jogkövetkezményekre figyelmeztet értesítését követ en sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellen rzéseket elvégezze, vagy
- c) az El fizet az el fizet i szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztet értesítését követ en is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az El fizet a szolgáltatást törvénybe ütköz módon vagy célokra használja,
- e) az El fizet a jogkövetkezményekre figyelmeztet értesítését követ en is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képez Hálózathasználati irányelvekbe ütköz en jár el.

12.3.3. A Szolgáltató az el fizet i szerz dést 30 napos felmondási id vel mondhatja fel, amennyiben az El fizet az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztet els értesítés elküldését legalább 15 nappal követ második értesítés megtörténtét követ en, annak kézbesítését 1 vagy kézbesítettnek min sülési id pontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerz dést, ha

- a) 10.000,- Ft-nál nem magasabb havi el fizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az El fizet havi el fizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi el fizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi el fizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10.000 Ft-ot, vagy
- c) ha az El fizet a díjtartozás összegszer ségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett el , amelyr 1 másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az El fizet a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató köteles az El fizet kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehet ségét biztosítani.

12.3.4. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az el fizet i szerz dést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközl hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 12.3.2.a)-e) vagy 12.3.3. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.5. A határozott idej el fizet i szerz és megszésének eseteit és feltételeit a 9.10.-9.13. pontok tartalmazzák.

A határozott idej szerz és megszüntetése nem mentesíti az El fizet t a szerz és hatálya alatt (beleértve a felmondási id t is) felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

12.3.6. A Szolgáltató az El fizet i szerz és felmondását írásban, tértivevényes levélben, vagy amennyiben az el fizet i szerz ésben az El fizet hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelt érdeml en igazolható, kivéve, ha az El fizet t a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az El fizet ilyen módon történ értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az El fizet t a szerz és felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

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

12.3.7. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási id t, a felmondási id lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az El fizet szerz désszegése, akkor az El fizet tájékoztatását arról hogy ha az El fizet a felmondási id alatt a szerz désszegést megszünteti, az el fizet i szerz és nem sz nik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.3.8. A Szolgáltató jogosult a szerz és felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az El fizet a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.9. A Szolgáltató általi 12.3.2.-12.3.4. pont szerinti felmondási id alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az el fizet i szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

12.3.10.. Ha az El fizet a felmondási id alatt a felmondásra okot adó szerz désszegést megszünteti, az el fizet i szerz és nem sz nik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az el fizet i szolgáltatást a felmondási id alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerz és szerinti állapotot visszaállítani.

12.3.11.

Az el fizet i szerz és megsz nése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehet vé teszi az El fizet számára a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az El fizet részére.

12.4. Az el fizet általi szerz és felmondás esetei, feltételei

12.4.1. A határozatlan idej el fizet i szerz és megsz néseinek eseteit a 9.9. pont tartalmazza.

A határozatlan idej szerz és megszüntetése nem mentesíti az El fizet t a szerz és hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **4. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.4.2. Az El fizet a határozatlan idej el fizet i szerz dést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehet vé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

Felmondásnak min sül az El fizet részér l az is, ha a hálózat m szaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az El fizet nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerz désmódosítási ajánlatát.

Az El fizet az el fizet i szerz dést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az El fizet a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételét l, vagy megküldését l számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

12.4.3. Az El fizet a határozott idej el fizet i szerz dést jogosult felmondani, ha

a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határid eredménytelen elteltét követ en a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az el fizet i szolgáltatás vonatkozásában az El fizet a felmondását megelő z 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hártott el,

c) a Szolgáltató az el fizet i szerz dést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütköz en módosítja,

d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az el fizet i szerz dés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,

e) a Szolgáltató az el fizet i szerz dést az egyedi el fizet i szerz désre is kiterjed en egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az el fizet számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált a szolgáltatás tartalma - az El fizet az értesítést l számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott id tartamú el fizet i szerz dést,

és

mely 12.4.3. a)-e) pontok szerinti esetben az el fizet i szerz dés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történ megérkezését követ napon sz nik meg.

12.4.4. Ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollév k között megkötött el fizet i szerz dés esetén a Szolgáltató az el fizet i szerz dés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határid n belül megkezdí, az El fizet t az el fizet i szerz dés megkötését l számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

12.4.5. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az el fizet i szerz désnek megfelel el fizet i felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az el fizet i szerz dés megsz nése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az El fizet felmondása, az el fizet i szerz dés megsz nése az el fizet i szerz déssel összefügg elektronikus hírközl eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvr l szóló törvény szabályai az irányadók.

12.4.6. Az el fizet i szerz és megsz nése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehet vé teszi az El fizet számára a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az El fizet részére.

12.4.7. A 9.13. pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az El fizet mondja fel az el fizet i szerz ést az alábbi okokból:

a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határid eredménytelen elteltét követ en a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az el fizet i szolgáltatás vonatkozásában az El fizet a felmondását megelő z 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hártott el,

c) a Szolgáltató az el fizet i szerz ést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütköz en módosítja,

d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az el fizet i szerz és szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,

e) a Szolgáltató az el fizet i szerz ést az egyedi el fizet i szerz ésre is kiterjed en egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az el fizet számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált szolgáltatás tartalma - az El fizet az értesítést l számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott id tartamú el fizet i szerz ést,

és mely a)-e) pontok miatti El fizet általi felmondás esetén a határozott idej el fizet i szerz és a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történ megérkezését követ napon sz nik meg.

12.5. Egyéb el fizet i szerz és megsz nési esetek és feltételeik

12.5.1. Az el fizet i szerz és a Szolgáltató vagy az El fizet általi felmondáson kívül megsz nik az alábbi esetekben:

c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megsz nése esetén,

d) a természetes személy El fizet halála esetén,

e) a nem természetes személy El fizet jogutód nélküli megsz nése esetén,

f) az egyedi el fizet i szerz ésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt és kiegészít szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyr l a Szolgáltató a megsz és id pontját megelő z legalább 60 nappal korábban értesíti az El fizet t,

g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megsz ésével,

h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött el fizet i szerz ést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött el fizet i szerz ést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött el fizet i szerz ést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti id pontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli id pontjában, az el fizet i szerz és a megkötését l számított 90. napon megsz nik,

j) az üzlethelyiségen kívül kötött el fizetési szerződés esetén az El fizető az el fizetési szerződés megkötésétől számított 14 napon belül eláll, ha a Szolgáltató az el fizetési szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

12.5.2. Az el fizetési szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az El fizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az El fizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az El fizető részére.

13. Az el fizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

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

13.1.2. Az El fizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az El fizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetésektelen állapotáról.

13.1.3. Az El fizető és a Felhasználó minden tevékenység elvárhatóan köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megzavarásáért és épségének biztosításáért.

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

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

13.1.5. Az El fizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

13.1.6. Az El fizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.3. pont szerint, az elérhető adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.4. pont szerint.

13.1.7. Az el fizet i szerz és bármely okból történ megsz nése vagy megszüntetése esetén az El fizet köteles – az ÁSZF eltér rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkés bb a szerz és megsz néseinek vagy megszüntetésének napját követ 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az El fizet t terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határid túllépése az eszközök El fizet általi elvesztésének min sül és az El fizet t a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségr l tájékoztatja az El fizet t írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az el fizet i szerz és megsz néseinek vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak id pontjától függetlenül az El fizet t a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határid n belül terheli.

Az el fizet i szerz és megsz nése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehet vé teszi az El fizet számára a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az El fizet részére.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az el fizet i szerz ésnek megfelel el fizet i felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az el fizet i szerz és megsz nése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az El fizet felmondása, az el fizet i szerz és megsz nése az el fizet i szerz déssel összefügg elektronikus hírközl eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvr l szóló törvény szabályai az irányadók.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszer használata

13.2.1. Az El fizet köteles a szolgáltatást rendeltetésszer en használni. Az El fizet köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi el fizet i szerz és alapján eljárni. Az El fizet felel sséggel tartozik a Szolgáltató felé az el fizet i szerz és megszegéséb l ered ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelel végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellen rzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történ jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésb l, illetve jogellenes jelvételezésb l ered károkért).

13.3. A végberendezéssel, vagy az el fizet nek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képez más elektronikus hírközl eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.3.1. Az El fizet t a végberendezéssel kapcsolatban terhel kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

13.3.2. Az El fizet t az El fizet nek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képez más elektronikus hírközl eszközökkel kapcsolatban egyrészt l az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az El fizet másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megrizni és kezelni, valamint azokat az el fizet i szerz és bármely okból történ megszése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

13.3.3. A határozott idej el fizet i szerz és lejártát követően a szolgáltató az el fizet kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerz déssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató el fizet jeként használható legyen (hálózatfüggetlenítés).

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

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

13.4.1. Az El fizet a személyére és elérhető adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőleg szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követően 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

13.4.2. Ha az Igénylevél vagy El fizet valamely, az igénybejelentésben vagy az el fizet i szerz ésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt elzetesen, de legkésőbb a változást követően 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az el fizet i szerz és a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Igénylevél vagy az El fizet az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylevél vagy El fizet ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylevél vagy El fizet vel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylevél vagy El fizet személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az El fizet valamely, a szerz ésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőleg szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követően 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

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

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

14. A kiskorúak védelmét lehet vétevé, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhető ségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

A Szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhető ségének korlátozása érdekében - internetes honlapján könnyen megtalálható helyen köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehet vétevé, könnyen telepíthető és használható szoftverek (sz r szoftver) és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhető ségére és használatára vonatkozó tájékoztatást. A Szolgáltató a sz r szoftver/ek, az azok használatára vonatkozó tájékoztatás/ok elérhető ségét ingyenesen biztosítja internetes honlapján.

15. M sorterjesztési el fizet i szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészít médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelent szolgálat elérhet sége (cím, telefonszám, nyitvatartási id)

1. Ügyfélszolgálat I., II. és III. területén:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhet ségek:
Celldömölk, Kossuth L. u. 16.	H - K: 9-12 13-17.00	Tel/Fax: 06/95/423-423 Tel.: 06/95/779-000 ugyfelszolgalat@cellkabel.hu
	Szerda - Cs: 9-12 -	
	Péntek: - 13-20.00	

2. Hibabejelent szolgálat I., II. és III. területén:

Terület I. megjelölése	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
Celldömölk, Kemenesmagasi Kemensmihályfa, Tokorcs Kemenessömjén, Mersevát, Kemenesszentmárton, Vönöck.	H-K: 9-12, 13-17, Sze.- CS: 9-12, P: 9-12, ügyfélszolgálati telefon	Tel/fax: 06/95/423-423
	H-V:17.00 - 9.00 üzenetrögzít	
	H-Szo.: 16.00–19.00 ügyeletes mobiltelefon	Mobil: 06/20/9376-003

Terület II.-III. megjelölése	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
B sárkány, Csapod, Dénesfa, Iván, Ikervár, Jákfa, Löv , Nemesládony, Pusztacsalád, Rábapaty, Simaság, Cirák, Gyóró, Mihályi, Kisfalud. R-LAN Gy r-Moson-Sopron megye és Vas megye területén.	H-K: 9-12, 13-17, Sze.- CS: 9-12, P: 9-12, ügyfélszolgálati telefon	Tel/fax: 06/95/423-423
	H-V:17.00 - 9.00 üzenetrögzít	
	H-Szo.: 16.00–19.00 ügyeletes mobil telefon	Mobil: 06/30/3393-000

3. Ügyfélszolgálat IV. területén:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhet ségek:
Répcelak, Pet fi Sandor u. 63/C/4.	H - K: 9-12 13-17	Tel: 06/80/778-700 ugyfelszolgalat@cellkabel.hu
	Szerda - Cs: 9-12 -	
	Péntek: - 13-17	

4. Hibabejelent szolgálat IV. területén:

Terület megjelölése (terület IV.)	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
Répcelak, Uraiújfalu, Tompaládony, Vasegerszeg, Vámoscsalád, Nagygeresd, Újkér, Egyházaskfalú, Völcsej, Nagylózs, Zsira, Nick	H-K: 9-12, 13-17, Sze.- CS: 9-12 P: 9-12 ügyfélszolgálati tel.	Tel: 06/80/778-700
	H-V: 17.00 - 9.00 üzenetrögzít	
	H-V: 16.00 - 19.00 ügyeletes telefon	Tel: 06/80/778-700

2. sz. melléklet: Az El fizet felszólamlási lehet ségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (+36 1) 468 0509

További ügyfélkapcsolati pontok:
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

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

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, el fizet ket, néz ket, hallgatókat, fogyasztókat megillet , elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének el segítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatek, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, el fizet k, fogyasztók, valamint a néz k vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 86447
Fax: (+36 1) 429 8761

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

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

3. Az ügyfélszolgálattal, az el fizet i számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az el fizet k elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan el írt követelmények - az egyedi el fizet i szerz és az általános szerz ésési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)]

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Cím: 1011 Budapest, F u. 44-50.

Postacím: 1440 Budapest, PF: 1.

Tel: (1) +36-1-795-6766; +36-1-795-3832; +36-1-795-6816,, fax:

+36-1-795-0697

Celldömölki járás:

Járás vezet je: Gecse József Cím: 9500 Celldömölk, Városháza tér 1. Telefonszám: +36 95

795 001 Fax: +36 95 521 056 E-mail: hivatal@vas.gov.hu

Soproni járás:

Járás vezet je: dr. Tölle Katalin Cím: 9400 Sopron, F tér 5. Telefonszám: +36 99 795 000

Fax: +36 99 795 005 E-mail: hivatal.sopron@gyor.gov.hu Ügyfélfogadás: minden hónap

harmadik szerdája: 10:00-12:00

Az illetékes járási (kerületi) hivatalok elérhet ségeit a <http://jarasinfo.gov.hu/> link tartalmazza.

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

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

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköz magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az el fizet k elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan el írt követelmények – az egyedi el fizet i

szerz és az általános szerz éségi feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 5., Pf. 211.) Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

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

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

Celldömölk Város Önkormányzat jegyz je

9500 Celldömölk, Városháza tér 1. Tel.: 06/95/525-810

6. Az els fokon illetékes bírósági fórum:

Sárvári Városi Bíróság

9600 Sárvár, Várkerület 25. Tel.: 06/95/320-035, 06/95/321-116.

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvr l

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésr l

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

7. Az el fizet és a szolgáltató közötti, a termék min ségével, biztonságosságával, a termékfele sségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás min ségével, továbbá a felek közötti szerz és megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az el fizet a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltet Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Gy r-Moson-Sopron Megyei Békéltet Testület

9021 Gy r, Szent István út 10/a.

(96) 520-217, 520-202

bekelteto@gymkik.hu

Vas Megyei Békéltet Testület

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

(94) 312-356

vmkik@vmkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemr l

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésr l

8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Telefon: (1) 201-4102
E-mail: ofe@ofe.hu

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

3. sz. melléklet: A szolgáltatás min ségi mutatói

Az el fizet i szolgáltatások vállalt min ségi célértékei

Hálózati szolgáltatásmin ségi követelmények célértékei

Min ségi mutató megnevezése	Célérték
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új el fizet i hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
4./A szolgáltatás éves szint rendeltetésre állása	95 %
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőinek 60 másodpercen belüli élő hangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80.00 %

Egyedi szolgáltatásmin ségi követelmények célértékei (terület I.)

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az el fizet i hozzáférési ponton		Célérték	
<i>Szolgáltatás megnevezése</i>	<i>Szolgáltatás le- / feltöltési sávszélessége</i>	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s
START (10 GB)	10 Mbit/s / 1 Mbit/s	1,25	0,125
MINI (25 GB)	20 Mbit/s / 1,5 Mbit/s	2,5	0,25
DIÁK (200 GB)	5 Mbit/s / 0,125 Mbit/s	1,25	0,064
KEZD 40 M (400 GB)	40 Mbit/s / 3 Mbit/s	5	0,5
ALAP 60 M (400 GB)	60 Mbit/s / 5 Mbit/s	7,5	0,75
KÁBELNET 120 M (900 GB)	120 Mbit/s / 10 Mbit/s	12,5	1,25
KÁBELNET 240 M (900 GB)	240 Mbit/s / 20 Mbit/s	25	2,5
KÁBELNET 150 M (900 GB)	150 Mbit/s / 10 Mbit/s	25	2,5
KÁBELNET 300 M (900 GB)	300 Mbit/s / 25 Mbit/s	25	2,5
ÜZLETI 1	40 Mbit/s / 3 Mbit/s	7,5	0,75
ÜZLETI 2	75 Mbit/s / 7 Mbit/s	7,5	0,75
ÜZLETI 3	75 Mbit/s / 7 Mbit/s	7,5	0,75
ÜZLETI 4	120 Mbit/s / 10 Mbit/s	12,5	1,25

Egyedi szolgáltatásmin ségi követelmények célértékei (terület II-III.)

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az el fizet i hozzáférési ponton		Célérték	
<i>Szolgáltatás megnevezése</i>	<i>Szolgáltatás kínált le- / feltöltési sávszélessége</i>	Letöltési sebesség kbit/s	Feltöltési sebesség kbit/s
Petecom Alap Kábel	4 Mbps / 1 Mbps	256	128
Petecom Alap + Kábel	40 Mbps / 4 Mbps	1024	256
Petecom Otthon Kábel	8 Mbps / 2 Mbps	512	256
Petecom B vített Kábel	12 Mbps / 3 Mbps	1024	512
Petecom Alap Wireless	3 Mbps / 1 Mbps	256	128
Petecom Otthon Wireless	6 Mbps / 2 Mbps	512	256

Petecom Egyedi Wireless (R-LAN)	egyedi megállapodás szerint	egyedi megállapodás szerint	egyedi megállapodás szerint
---------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Egyedi szolgáltatásmin ségi követelmények célértékei (terület IV.)

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az el fizet i hozzáférési ponton		Célérték	
<i>Szolgáltatás megnevezése</i>	<i>Szolgáltatás kínált le- / feltöltési sávszélessége</i>	Letöltési sebesség kbit/s	Feltöltési sebesség kbit/s
KÁBELNET 4 M (200 GB)	4 Mbps / 0,512 Mbps	2048	256
KÁBELNET 8 M (400 GB)	8 Mbps / 1 Mbps	2048	256
KÁBELNET 14 M (400 GB)	14 Mbps / 1 Mbps	2048	256
KÁBELNET 15 M (400 GB)	15 Mbps / 1 Mbps	2048	256
KÁBELNET 20 M (400 GB)	20 Mbps / 2 Mbps	2048	256
KÁBELNET 25 M (400 GB)	25 Mbps / 2 Mbps	2048	256
KÁBELNET 40 M (400 GB)	40 Mbps / 2 Mbps	5120	512
KÁBELNET 40 M (400 GB)	40 Mbps / 3 Mbps	5120	512
KÁBELNET 80 M (900 GB)	80 Mbps / 4 Mbps	10240	1024
KÁBELNET 80 M (900 GB)	80 Mbps / 8 Mbps	10240	1024
KÁBELNET 160 M (900 GB)	160 Mbps / 4 Mbps	10240	1024
KÁBELNET EGYEDI	egyedi megállapodás szerint	egyedi megállapodás szerint	egyedi megállapodás szerint

Min ségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határid esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek min sül az els hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az el fizet nél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött el fizet i hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az el fizet megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcs zetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási id pont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelent többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történ biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új el fizet i hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az el fizet nek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az el fizet i hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt id ben,
- ha az igényl halasztást, vagy kés bbi id pontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett min ségi panaszok hibaelhárítási ideje: a min ségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

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

Min ségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásmin séggel összefügg hibákra vonatkozó el fizet i hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehet ségér l, vagy csökkent min ségér l szóló bejelentés, amelyet az el fizet tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközl hálózatnak, illet leg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás el fizet i hozzáférésr l bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási id csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az el fizet vel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerz dik.

Kizárt esetek különösen:

- el fizet i végberendezés hibája,
- ha a javítás az el fizet telephelyének elérését l függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül es okok miatt – nem lehetséges a megkívánt id ben,
- ha az el fizet kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételér l kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az el fizet a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a nem a számlában szerepl díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefügg panaszok.

4./ A szolgáltatás id beli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehet ség tényleges id tartamának aránya az adatgy jtési id szak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehet ség tényleges id tartama az az id szak, amikor az el fizet k a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes el fizet k érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az el fizet számára nem igénybe vehet .

A szolgáltatás-kiesés id tartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás el fizet kérésére történ szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által el írt módon történ szünetelése.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéz 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéz által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelel kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezel rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéz él hangos elérhet ségét biztosító menüpont hívó általi választását követ en kell számítani.

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az el fizet i hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség, kbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az el fizet i számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az el fizet i hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjed szakaszon zajló) forgalom sebességére garantál.

Az El fizet által fogalmazott adatok mérése:

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az El fizet generál, vagy az Internet felől az El fizet höz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.

Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a kábel modem ethernet és/vagy USB portján keresztül halad át.

A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel kerül elvégzésre és a program jegyzék könyvet készít a mérésről.

A Szolgáltató az El fizet , vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

A mutatók vonatkozásában:

El fizet i hozzáférési pont: az el fizet i tápvonal hálózat felől végénél kialakított mérési pont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

4. sz. melléklet: El fizet i szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

Érvényes 2020-11-01-t 1

a.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és el fizetési díj:

Területi megjelölés: **Terület I.** Celldömölk, Celldömölk- Alsóság, Celldömölk- Izsákfa, Kemenesmihályfa, Kemenessömjén, Tokorcs, Kemenesmagasi, Mersevát, Kemenesszentmárton és Vönöck települések területén.

1./

Csomag neve:	DIGITÁLIS JÓLÉT ALAPCSOMAG
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	10 GB
Garantált sávszélesség:	1,25 Mbit/sec letöltés 0,125 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	10 Mbit/sec letöltés 1 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	0,5 Mbit/sec letöltés 0,128 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	2000 Ft + ÁFA = 2 100.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

Otthoni internet-hozzáférés szolgáltatás esetén olyan természetes személy (el fizet) veheti igénybe a Digitális Jólét Alapcsomag (DJA) otthoni internet-hozzáférés szolgáltatást, akinek nem volt otthoni internet el fizetése sem saját, sem közeli hozzátartozójának nevében, az igénylés címén a szolgáltatóval kötendő el fizet i szerz és aláírását megel z egy évben.

A DJA vonatkozásában el fizet : az a természetes személy, aki a nyilvánosan elérhet elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (Szolgáltató) internet-hozzáférés szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerz és viszonyban áll.

A DJA igénybe vételéhez az el fizet i szerz és megkötése során egyszeri díjtétel nem kerül megállapításra (pl. kiépítési díj, csatlakozási díj).

A DJA igénybe vételéhez a havi rendszerességgel fizetendő havi díjon kívül egyéb rendszeres díj, díjelem nem kerül megállapításra, illetve a havi díj ilyen további elemet nem tartalmaz (pl. éves díj).

A Szolgáltató a DJA keretén belül az internethozzáférés szolgáltatáson felül egyéb szolgáltatást (pl. fix IP cím, e-mail fiók) csak a fentiek szerint biztosít.

A Szolgáltató a DJA-hoz eszközt/készüléket nem biztosít.

A Szolgáltató a DJA-val igénybe vett internet-hozzáférés szolgáltatás esetén határozott id tartamú, 1 éves szerz és kötés lehet séget biztosít.

A DJA-ra vonatkozó szerz és határozott id tartamán belül a csomagváltást kötbérfizetési kötelezettség, vagy más hasonló jogkövetkezmény alkalmazása nélkül biztosítja a Szolgáltató, amennyiben a szerz és szerinti Szolgáltatónál a DJA el fizet je magasabb kategóriájú csomagra kíván áttérni.

Otthoni internet-hozzáférés szolgáltatás DJA esetén adatforgalmi korlát nem kerül megadásra, mely alól kivételt képez a Szolgáltató mindenkori Általános Szerz és Feltételeiben meghatározott, nem rendeltetésszerű használat.

2./

Csomag neve:	KábelNET MINI
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	25 GB
Garantált sávszélesség:	2,5 Mbit/sec letöltés 0,25 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	20 Mbit/sec letöltés 1,25 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	1 Mbit/sec letöltés 0,128 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	3 070.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

3./

Csomag neve:	KábelNET DIÁK
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB
Garantált sávszélesség:	1,25 Mbit/sec letöltés 0,064 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	5 Mbit/sec letöltés 0,128 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	1 Mbit/sec letöltés 0,128 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	3 130.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

4./

Csomag neve:	KábelNET KEZD 40 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB
Garantált sávszélesség:	5 Mbit/sec letöltés 0,5 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	40 Mbit/sec letöltés 3 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés 1 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	4 280.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

5./

Csomag neve:	KábelNET ALAP 60 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel

A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB
Garantált sávszélesség:	7,5 Mbit/sec letöltés 0,75 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	60 Mbit/sec letöltés 5 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés 1 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	2 db
Havi el fizetési díj:	5 890.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

6./

Csomag neve:	KábelNET B vített 120 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	50 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	12,5 Mbit/sec letöltés 1,25 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	120 Mbit/sec letöltés 10 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	20 Mbit/sec letöltés 2 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	2 db
Havi el fizetési díj:	7 470.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

7./

Csomag neve:	KábelNET 150 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	25 Mbit/sec letöltés 2,5 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	150 Mbit/sec letöltés 10 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	20 Mbit/sec letöltés 2 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	2 db
Havi el fizetési díj:	9 570.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

8./

Csomag neve:	KábelNET 240 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	25 Mbit/sec letöltés 2,5 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	240 Mbit/sec letöltés 20 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	20 Mbit/sec letöltés 2 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	2 db
Havi el fizetési díj:	8 760.-Ft

Kiegészít forgalmi díj:	Nincs
-------------------------	-------

9./

Csomag neve:	KábelNET 300 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	25 Mbit/sec letöltés 2,5 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	300 Mbit/sec letöltés 25 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	20 Mbit/sec letöltés 2 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	2 db
Havi el fizetési díj:	10 070.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

10./

Csomag neve:	KábelNET Üzleti 1
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	7,5 Mbit/sec letöltés 0,75 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	40 Mbit/sec letöltés 3 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	Nincs
Maximális számítógépek száma:	7 db
Havi el fizetési díj:	17 495 Ft + ÁFA = 18 370.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

11./

Csomag neve:	KábelNET Üzleti 2
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	7,5 Mbit/sec letöltés 0,75 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	75 Mbit/sec letöltés 7 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	Nincs
Maximális számítógépek száma:	10 db
Havi el fizetési díj:	30 000 Ft + ÁFA = 31 500.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

12./

Csomag neve:	KábelNET Üzleti 3
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók

Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	7,5 Mbit/sec letöltés 0,75 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	75 Mbit/sec letöltés 7 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	Nincs
Maximális számítógépek száma:	15 db
Havi el fizetési díj:	37 790 Ft + ÁFA = 39 890.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

13./

Csomag neve:	KábelNET Üzleti 4
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	12,5 Mbit/sec letöltés 1,25 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	120 Mbit/sec letöltés 10 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	Nincs
Maximális számítógépek száma:	15 db
Havi el fizetési díj:	39 895 Ft + ÁFA = 41 890.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

Terület megjelölése: Terület II. Iván, Rábapaty, Jákfa

Hozzáférési mód: kábelmodemes

1.

Csomag neve:	PeteCom Alap +	
Hozzáférés típusa:	kábelmodem	
Biztosított kábelmodem:	docsis	
E-mail:	Egyéni el fizet : 2 postafiók Üzleti el fizet : 2 postafiók	
Web tárhely:	100 MB tárterülettel	
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	40 Mbps	4 Mbps
minimális sávszélesség:	1 Mbps	256 kbps
maximális sávszélesség:	40 Mbps	4 Mbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	2048 kbps	512 kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi el fizetési díj:	4580.-Ft	
Kiegészít forgalmi díj:	-	

2.

Csomag neve:	PeteCom Otthon	
Hozzáférés típusa:	kábelmodem	
Biztosított kábelmodem:	docsis	
E-mail:	Egyéni el fizet : 4 postafiók Üzleti el fizet : 4 postafiók	
Web tárhely:	100 MB tárterülettel	
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	40 Mbps	4 Mbps
minimális sávszélesség:	2 Mbps	512 kbps
maximális sávszélesség:	40 Mbps	4 Mbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	4096 kbps	1024 kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi el fizetési díj:	6 600.-Ft	
Kiegészít forgalmi díj:	-	

3.

Csomag neve:	PeteCom B vitétt	
Hozzáférés típusa:	kábelmodemes	
Biztosított kábelmodem:	docsis	
E-mail:	Egyéni el fizet : 6 postafiók Üzleti el fizet : 6 postafiók	
Web tárhely:	megállapodás szerint	
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	50 Mbps	10 Mbps

minimális sávszélesség:	3 Mbps	1024 kbps
maximális sávszélesség:	50 Mbps	10 Mbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	6 Mbps	2048 kbps
Maximális számítógépek száma:	2 db	
Havi el fizetési díj:		8 330.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	-	

Terület megjelölése: Terület II. Ikervár

Hozzáférési mód: kábelmodemes

1.

Csomag neve:	PeteCom Alap +	
Hozzáférés típusa:	kábelmodem	
Biztosított kábelmodem:	docsis	
E-mail:	Egyéni el fizet : 2 postafiók Üzleti el fizet : 2 postafiók	
Web tárhely:	100 MB tárterülettel	
A csomagban átvihet havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	korlátlan	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	40 Mbps	4 Mbps
minimális sávszélesség:	1 Mbps	256 kbps
maximális sávszélesség:	40 Mbps	4 Mbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	2048 kbps	512 kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi el fizetési díj:	4 580.-Ft	
Kiegészít forgalmi díj:	-	

2.

Csomag neve:	PeteCom Otthon	
Hozzáférés típusa:	kábelmodem	
Biztosított kábelmodem:	docsis	
E-mail:	Egyéni el fizet : 4 postafiók Üzleti el fizet : 4 postafiók	
Web tárhely:	100 MB tárterülettel	
A csomagban átvihet havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	korlátlan	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	80 Mbps	8 Mbps
minimális sávszélesség:	2 Mbps	512 kbps
maximális sávszélesség:	80 Mbps	8 Mbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	4096 kbps	1024 kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi el fizetési díj:	6 600.-Ft	
Kiegészít forgalmi díj:	-	

Terület megjelölése: Terület II. Simaság

Hozzáférési mód: kábelmodemes

1.

Csomag neve:	PeteCom Alap	
Hozzáférés típusa:	kábelmodem	
Biztosított kábelmodem:	docsis	
E-mail:	Egyéni el fizet : 2 postafiók Üzleti el fizet : 2 postafiók	
Web tárhely:	100 MB tárterülettel	
A csomagban átvihet havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	korlátlan	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	20 Mbps	4 Mbps
minimális sávszélesség:	1 Mbps	256 kbps
maximális sávszélesség:	20 Mbps	4 Mbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	2048 kbps	512 kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi el fizetési díj:	4 580.-Ft	
Kiegészít forgalmi díj:	-	

2.

Csomag neve:	PeteCom Otthon	
Hozzáférés típusa:	kábelmodem	
Biztosított kábelmodem:	docsis	
E-mail:	Egyéni el fizet : 4 postafiók Üzleti el fizet : 4 postafiók	
Web tárhely:	100 MB tárterülettel	
A csomagban átvihet havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	korlátlan	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	30 Mbps	5 Mbps
minimális sávszélesség:	2 Mbps	512 kbps
maximális sávszélesség:	30 Mbps	5 Mbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	4096 kbps	1024 kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi el fizetési díj:	6 660.-Ft	
Kiegészít forgalmi díj:	-	

Terület megjelölése: Terület II. Iván, Rábapaty, Jákfa, Simaság, Ikervár

Hozzáférési mód: kábelmodemes

1./

Csomag neve:	DIGITÁLIS JÓLÉT ALAPCSOMAG
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	10 GB
Garantált sávszélesség:	1,25 Mbit/sec letöltés 0,125 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	5 Mbit/sec letöltés 0,512 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	0,5 Mbit/sec letöltés 0,128 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	2 250.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

Otthoni internet-hozzáférés szolgáltatás esetén olyan természetes személy (el fizet) veheti igénybe a Digitális Jólét Alapcsomag (DJA) otthoni internet-hozzáférés szolgáltatást, akinek nem volt otthoni internet el fizetése sem saját, sem közeli hozzátartozójának nevében, az igénylés címén a szolgáltatóval kötendő el fizetési szerződés aláírását megelőző egy évben.

A DJA vonatkozásában el fizet : az a természetes személy, aki a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (Szolgáltató) internet-hozzáférés szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

A DJA igénybe vételéhez az el fizetési szerződés megkötése során egyszeri díjtétel nem kerül megállapításra (pl. kiépítési díj, csatlakozási díj).

A DJA igénybe vételéhez a havi rendszerességgel fizetendő havi díjon kívül egyéb rendszeres díj, díjelem nem kerül megállapításra, illetve a havi díj ilyen további elemet nem tartalmaz (pl. éves díj).

A Szolgáltató a DJA keretén belül az internethozzáférés szolgáltatáson felül egyéb szolgáltatást (pl. fix IP cím, e-mail fiók) csak a fentiek szerint biztosít.

A Szolgáltató a DJA-hoz eszközt/készüléket nem biztosít.

A Szolgáltató a DJA-val igénybe vett internet-hozzáférés szolgáltatás esetén határozott időtartamú 1 éves szerződés kötését lehetőséget biztosít.

A DJA-ra vonatkozó szerződés határozott időtartamán belül a csomagváltást kötbérfizetési kötelezettség, vagy más hasonló jogkövetkezmény alkalmazása nélkül biztosítja a Szolgáltató, amennyiben a szerződés szerinti Szolgáltatónál a DJA el fizetése magasabb kategóriájú csomagra kíván áttérni.

Otthoni internet-hozzáférés szolgáltatás DJA esetén adatforgalmi korlát nem kerül megadásra, mely alól kivételt képez a Szolgáltató mindenkor Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott, nem rendeltetésszerű használat.

Területi megjelölés: Terület III. **Beled, Bük, Cirák, Csáfordjánosfa, Csánig, Csapod, Csér, Dénesfa, Gyóró, Löv , Nemesládony, Répceszemere**

Hozzáférési mód: wireless

1.

Csomag neve:	PeteCom Alap	
Hozzáférés típusa:	wireless	
Biztosított kábelmodem:		
E-mail:	Egyéni el fizet : 2 postafiók Üzleti el fizet : 2 postafiók	
Web tárhely:	100 MB tárterülettel	
A csomagban átvihet havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	korlátlan	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	10 Mbps	2048 kbps
minimális sávszélesség:	1 Mbps	256 kbps
maximális sávszélesség:	10 Mbps	2048 kbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	1548 kbps	512 kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi el fizetési díj:		4 580.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	-	

Csomag neve:	PeteCom Otthon	
Hozzáférés típusa:	wireless	
Biztosított kábelmodem:		
E-mail:	Egyéni el fizet : 4 postafiók Üzleti el fizet : 4 postafiók	
Web tárhely:	500 MB tárterülettel	
A csomagban átvihet havi maximális letöltési adatmennyiség korlát:	korlátlan	
	Letöltési irány	Feltöltési irány
Névleges sávszélesség:	12 Mbps	3072 kbps
minimális sávszélesség:	1 Mbps	256 kbps
maximális sávszélesség:	12 Mbps	3072 kbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség:	1548 kbps	512 kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi el fizetési díj:		6 660.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	-	

Terület megjelölése: Terület IV. **Répcelak**

Hozzáférési mód: kábelmodemes

1.

Csomag neve:	KábelNET 40 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	200 GB
Garantált sávszélesség:	5 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	40 Mbit/sec letöltés, 2 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	3 750.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

2.

Csomag neve:	KábelNET 80 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	10 Mbit/sec letöltés, 1 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	80 Mbit/sec letöltés, 4 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés, 1 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	4 323.- Ft + ÁFA = 4 540.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

3.

Csomag neve:	KábelNET 160 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	10 Mbit/sec letöltés, 1 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	160 Mbit/sec letöltés, 4 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés, 1 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	7 180.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

Terület megjelölése: Terület IV. **Uraiújfalu, Tompaládony, Vasegerszeg, Vámoscsalád, Nick**

Hozzáférési mód: kábelmodemes

1.

Csomag neve:	KábelNET 40 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	200 GB
Garantált sávszélesség:	2 Mbit/sec letöltés, 0,256 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	40 Mbit/sec letöltés, 2 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	3 750.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

2.

Csomag neve:	KábelNET 80 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB
Garantált sávszélesség:	5 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	80 Mbit/sec letöltés, 4 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	4 690.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

3.

Csomag neve:	KábelNET 160 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	10 Mbit/sec letöltés, 1 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	160 Mbit/sec letöltés, 8 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés, 1 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	7 180.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

Terület megjelölése: Terület IV. **Egyházásfalú, Völcsej, Újkér**

Hozzáférési mód: kábelmodemes

1.

Csomag neve:	KábelNET 15 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	200 GB
Garantált sávszélesség:	2 Mbit/sec letöltés, 0,256 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	15 Mbit/sec letöltés, 1 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	5 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	4 540.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

2.

Csomag neve:	KábelNET 25 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB
Garantált sávszélesség:	2 Mbit/sec letöltés, 0,256 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	25 Mbit/sec letöltés, 2 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	6 290.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

3.

Csomag neve:	KábelNET 40 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	900 GB
Garantált sávszélesség:	5 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	40 Mbit/sec letöltés, 3 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés, 1 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	8 340.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

Terület megjelölése: Terület IV. Nagylózs, Nagygeresd

Hozzáférési mód: kábelmodemes

1.

Csomag neve:	KábelNET 20 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	200 GB
Garantált sávszélesség:	2 Mbit/sec letöltés, 0,256 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	20 Mbit/sec letöltés, 2 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	3 750.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

2.

Csomag neve:	KábelNET 25 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB
Garantált sávszélesség:	2 Mbit/sec letöltés, 0,256 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	25 Mbit/sec letöltés, 2 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	10 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	4 690.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

Terület megjelölése: Terület IV. Zsira

Hozzáférési mód: kábelmodemes

1.

Csomag neve:	KábelNET 4 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	200 GB
Garantált sávszélesség:	2 Mbit/sec letöltés, 0,256 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	4 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	2 Mbit/sec letöltés, 0,256 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	3 750.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

2.

Csomag neve:	KábelNET 8 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB
Garantált sávszélesség:	2 Mbit/sec letöltés, 0,256 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	8 Mbit/sec letöltés, 1 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	2 Mbit/sec letöltés, 0,512 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	4 690.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

3.

Csomag neve:	KábelNET 14 M
Hozzáférés típusa:	Kábelmodem
Biztosított kábelmodem:	Euro Docsis
E-mail:	Egyéni el fizet : 1 postafiók
Web tárhely:	100 MB tárterülettel
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihet adatmennyiség:	400 GB
Garantált sávszélesség:	2 Mbit/sec letöltés, 0,256 Mbit/sec feltöltés
Maximális sávszélesség:	14 Mbit/sec letöltés, 1 Mbit/sec feltöltés
Az adatmennyiség elérése után a sebességcsökkentés:	2 Mbit/sec letöltés, 0,256 Mbit/sec feltöltés
Maximális számítógépek száma:	1 db
Havi el fizetési díj:	8 340.-Ft
Kiegészít forgalmi díj:	Nincs

Kiegészít szolgáltatások

1./ Alapszolgáltatáson felüli e-mail díj:		ÁFA-val növelt összeg
1 db Plusz e-mail cím		625.- Ft/db
1-10 db Plusz e-mail cím		625.- Ft/db
10 db fölött Plusz e-mail cím		625.- Ft/db
2./ Több el fizet i végpont közötti „VPN” hálózat:¹		
Kapcsolat kiépítés egyszeri költség:	egyedi / új végpont	9000.- Ft
Havi forgalmi díj:	Az általános forgalmi díjjal egyez	
3./ Tárhely bérlet:		
Az alapszolgáltatásként biztosított 100 MB tárhely fölötti memória terület díja (hó/MB)		5.- Ft/hó
4./ Plusz IP cím:		
Fix IP címet adó szolgáltatások esetében, az alapszolgáltatáson felüli IP cím díja (hó/db):		1500.- Ft/db/hó
5./ Domain szolgáltatások:		
DOMAIN bejegyzés egyszeri díja		9000.- Ft
DOMAIN átjegyzés egyszeri díja		9000.- Ft
DOMAIN karbantartás havidíja		750.- Ft/hó
DOMAIN regisztráció éves díja		9000.- Ft/év

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

b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:

Adminisztrációs díj		1250 Ft
Áthelyezési díj		5000 Ft
Átírási díj		0 Ft
Belépési díj		9000 Ft
Elállási díj		25000 Ft
Expressz kiszállási díj		5000 Ft
Fizetési felszólítás díja		625 Ft
Készpénz befizetés díja		300 Ft
Installálási díj		6250 Ft
Kábelmodem újra installálási díj		5000 Ft
Kiegészít belépési díj		5000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja havonta		0 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja		25000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék		15000 Ft
Kikapcsolási díj		0 Ft
Kiszállási díj		3750 Ft
Konfigurálási díj		3750 Ft
Korlátozási díj		0 Ft
Operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díja		15000 Ft
Rácsatlakozási díj		2500 Ft
Részletfizetési kedvezmény díja		0 Ft
Sürgősségi kiszállási díj		5000 Ft
Számlabontási díj		2000 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj		0 Ft
További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja		5000 Ft
További vételi hely (más által korábban kialakított) üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja		5000 Ft
Visszakapcsolási díj		1000 Ft
Vizsgálati díj		5000- Ft és a mindenkori hatósági díj

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

Az el fizet által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak

	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
Javítási/szerelési munka óradíja óra/f	2362 Ft	638 Ft	3000 Ft

4.c.) Díjmeghatározások:

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

Adminisztrációs díj

Az El fizet kéreése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függ díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az El fizet részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

Áthelyezési díj

Amennyiben az El fizet érvényes szerz déssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más el fizet i hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhet , azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az el fizet t az új el fizet i hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi el fizet esetén eltér lehet.

Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételenek lehet vé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igényl nél nincs kiépítve, az El fizet bekapcsolási díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy el fizet i hozzáférési pontot (el fizet i interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az el fizet további díj megfizetésére köteles. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az El fizet , ha az El fizet az el fizet i hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés els konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

A bekapcsolási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi El fizet esetén eltér lehet.

El fizetési díj (Internet-hozzáférési szolgáltatás el fizetési díja)

A havi el fizetési díj olyan díj, amelyet az el fizet i szerz dés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelel gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az el fizet i hozzáférési ponton keresztül történ nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

A havi el fizetési díj mértéke el fizet i kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat m szaki állapota szerint különbözhet.

Az el fizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az El fizet k által fizetend el fizetési díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az El fizet kéreésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató

az El fizet kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesít El fizet részére megalapozottan küldött térivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

Fizetési halasztás díja

Az El fizet által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj megfizetésére vonatkozó fizetési halasztás díja.

Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón

Amennyiben az El fizet az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, hangfelvétel másolati díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a hangfelvétel másolatot az El fizet részére.

Installálási díj

A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében ezen díj ellenében a Szolgáltató az El fizet számítógépére telepíti az El fizet által rendelkezésre bocsátott szoftvert, ennek hiányában más, ingyenesen hozzáférhető szoftvert és elvégzi a számítógépen a szükséges beállításokat.

A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

Az installálási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi El fizet esetén eltér lehet.

Kábelmodem újra installálási díj

Amennyiben az El fizet számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató a kábelmodem újra installálási díj megfizetése ellenében ismételten elvégzi a LAN-kártya és modem üzembe helyezését, valamint az internet böngésző, illetve levelező program installálását, amennyiben a szükséges jogtisztaszoftvert az El fizet biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja.) E díjtétel mellett a mindenkori érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

Kiegészítő belépési díj

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

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az El fizet által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az El fizet rendelkezésére bocsátja. Az El fizet szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az El fizet t terhel – a kihelyezett eszköz fajtájától függ en eltér mérték – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltér .

Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az El fizet által használt ingatlanba történ kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az El fizet rendelkezésére bocsátja. Az El fizet ezen szolgáltatás megsz nése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszer használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékául az El fizet – a kihelyezett eszköz fajtájától függ en eltér mérték – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megsz nésekor visszafizeti az El fizet nek, kivéve, ha az El fizet az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszer használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az El fizet kérésére, vagy egyéb, az El fizet érdekkörében es okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetend .

Kiszállási díj

Az El fizet t kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az el fizet i hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az El fizet hibájából vagy az El fizet érdekében felmerült okból vagy az El fizet kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az El fizet kérésére az el fizet vel egyeztetett id pontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az El fizet hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az El fizet érdekkörében merült fel (pl. El fizet hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az el fizet i végberendezést az El fizet külön kérésére a szolgáltatási csomagra installálja vagy ismételten installálja, vagy a Webcamerát installálja, vagy az operációs rendszerprogramot, valamint internet alkalmazásokat újratelepíti,
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti id pontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli id pontjában, és emiatt az el fizet i szerz dés a megkötését l számított 90. napon megsz nik,
- az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az El fizet nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az El fizet általi jogszer felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

Konfigurálási díj

Az El fizet végberendezésének az igényelt szolgáltatás igénybevehet ségéhez szükséges konfigurálás miatt fizetend díj, amely – a kiépítést követ els konfigurálás vagy annak megkísérlése – kivételével minden esetben az El fizet által fizetend .

Korlátozási díj

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

Operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díja

Amennyiben az El fizet számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató az operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díjának megfizetése ellenében ismételten elvégzi az operációs rendszerprogram, valamint az Internet alkalmazások újratelepítését, amennyiben a szükséges jogtisza operációs rendszert, illetve szoftvert az El fizet biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja). E díjtétel mellett a mindenkori érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az El fizet abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott el fizet i hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges (szükség szerint további hírközlési eszköz kihelyezésével). Így például rácsatlakozási díj fizetend amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerz és megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, vagy a szolgáltató által nyújtott korábbi hírközlési szolgáltatás mellett az el fizet másik szolgáltatást kíván igénybe venni.

A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi el fizet esetén eltér lehet.

Részletfizetési kedvezmény díja

Az El fizet által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj, avagy a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozás részletekben történ megfizetése engedélyezésének díja.

Sürg ségi kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató küls hálózat építési, oszlopsorról történ házbeállási, az els csatlakozási pontig történ bels hálózat építési, további hozzáférési pont kialakítási, szabványosítási, kábelmodem újra installálási igény esetén a kiszállást – amennyiben az el fizet az ügyfélszolgálat által a munkálatok elvégzésére felajánlott id pontot nem fogadja el, úgy – az el fizet kérésére soron kívül teljesíti.

Számlabontási díj

Amennyiben az El fizet a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó el fizet i bejelentést 1 számított 12 hónapra fizetend és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden évfordulót követ en ismételten esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

Szolgáltatás-csomag módosítási díj

Az El fizet által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehet séget követ ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetend díj.

Tartozásmentességi igazolás díja

Az El fizet kérésére a Szolgáltatóval szembeni mindennemű tartozás alóli mentességet igazoló dokumentum kiállítási díja. A díj felszámításra kerül akkor is, ha a tartozásmentesség nem áll fenn és a Szolgáltató az igazolást a fennálló tartozásról bocsátja ki.

További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az el fizet kérésére egynél több, de legfeljebb további két vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az el fizet további csatlakozásonként köteles. Amennyiben ennél több további vételi hely kialakítására van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – el fizet i er sít felszerelésére kerül sor.

További vételi hely (más által korábban kialakított) üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja

Ha az el fizet nél már más által korábban kialakításra került a hálózati csatlakozás, úgy az szabványossági szempontból felülvizsgálatra kerül és a jelszintek dokumentált megfelelő sége esetén történhet meg a rendszerre kapcsolás. Ebben az esetben a rácsatlakoztatott vételi helyek üzemeltetési és karbantartási költségének térítéseként egyszeri megváltási díj kerül kiszámlázásra. A szolgáltatási címen lévő ingatlanban további vételi hely címen maximum kettő darab további vételi hely üzemeltethető hálózati csatlakozás nélkül. Ha ennél több vételi helyre van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – el fizet i er sít felszerelésére kerül sor.

Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az El fizet kérésére, vagy egyéb, az El fizet érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az El fizet a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

Vizsgálati díj

Amennyiben az El fizet ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az El fizet re áthárítani.

Webcamera installálási díja

A Szolgáltató által az El fizet részére valamely akció keretén belül átadott, vagy az El fizet által biztosított webcamera üzembe helyezése - az El fizet erre irányuló igénye esetén -, valamint annak használatához szükséges alkalmazások installálása csak a webcamera installálási díj megfizetése ellenében történik, amennyiben a szükséges jogtisztasági szoftvert az El fizet biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja.) E díjtétel mellett a mindenkor érvényes szabályozás szerinti kiszállási díj kerül alkalmazásra, kivéve a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás első üzembe helyezésekor történő installálást.

5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

Elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozó Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

1. A Szolgáltató, mint Adatkezelő által kezelt személyes adatok köre

1.1. Jogszabály alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1.1. A Szolgáltató által az Eht. 129.§ (5) bekezdése alapján az Eszr. 11.§ (1) bekezdés és az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése céljából kezelt, a felhasználó, illetve el fizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az El fizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az El fizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni El fizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvő képességében az el fizető szerződés megkötésével összefügg jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott El fizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó el fizető szerződésben a törvényes képviselő (aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni El fizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhető ségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az el fizető szerződés tárgyát képező el fizető szolgáltatás:

ba) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az El fizető által kért szolgáltatások, az el fizető hozzáférési pont helye,

bb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

bc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen el fizetési díj, forgalmi díj),

bd) a díjfizetés módja,

be) telefonszolgáltatás esetén az El fizető hívószáma,

bf) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke,

c) az el fizető szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévő között kötött határozott idejű el fizető szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

1.1.2. Az Eht. 154.§ (2) bek. alapján a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges, továbbá az Eht. 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az El fizető és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az el fizető szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az El fizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az El fizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni El fizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvő képességében az el fizető szerződés megkötésével összefügg jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott El fizető esetén az utólag fizetett díjú

szolgáltatásokra vonatkozó el fizet i szerz désben a törvényes képvisel aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni El fizet cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszama,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhet ségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az el fizet i hozzáférési pont egyéb azonosítója,

c) az el fizet címe és az el fizet i hozzáférési pont típusa,

d) a szolgáltatás típusa, kezd id pontja, dátuma,

e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefügg adatok,

f) tartozás hátrahagyása esetén az el fizet i szerz dés felmondásának eseményei,

g) az el fizet i szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - el fizet i végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközl hálózatában keletkez adatok.

1.1.3. Az Eht 154.§ (3) bekezdése alapján a Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtásához m szakilag elengedhetetlenül szükséges kezelt adatok:

a) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az El fizet , felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az el fizet i szerz désben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az El fizet höz, Felhasználóhoz rendelt - állandó m szaki-technikai azonosítók,

b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont létesítési címe és típusa,

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vev El fizet k, Felhasználók hívószámai, egyedi m szaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezd és záró id pontja,

d) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevitelénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vev köztes el fizet i vagy felhasználói hívószámok,

e) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a c) pont szerinti adatok,

f) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás El fizet vagy Felhasználó általi igénybevitelének dátuma, kezd és záró id pontja, az igénybevitelnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,

g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az el fizet k, felhasználók egyedi m szaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.1.4. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethet sége érdekében a követez adatokat kezelheti:

- a) az el fizet értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az el fizet i hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés id pontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és id pontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az el fizet értesítésének módját és id pontját, ezen belül is különösen az el fizet bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történ értesítések módját és id pontját,
- i) a hibabejelentésr l készült hangfelvételt.

1.1.5. Az Fgytv. 17/A. § alapján a Szolgáltató által a panaszbejelentések kivizsgálása céljából kezelt személyes adatok:

- a) a panasz bejelent jének neve, lakcíme, továbbá a panasz bejelentésekor a panasz bejelent je által megadott további adatok (különösen: értesítési cím , telefonszám vagy más elérhet ség),
 - b) ha szükséges, az el fizet i szolgáltatás megnevezése, a hozzáférési pont címe, El fizet azonosító száma,
 - c) a bejelentés, panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - d) a panasz el terjesztésének helye, módja, id pontja,
 - e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó dokumentum másolata.
- Szóban bejelentett panasz esetén – amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – az a)-d) pontok szerinti adatok jegyz könyvben kerülnek rögzítésre.

1.1.6. Az Eht. 138. § (10) bekezdése és az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező el fizet i jogviszonyt érint megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az El fizet közötti telefonos kommunikációt rögzíti és az El fizet azonosításához és a kommunikáció során elhangzottak kivizsgálásához szükséges adatokat kezeli.

1.1.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történ adatszolgáltatás érdekében - meg rzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás El fizet , illetve Felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által el állított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az El fizet egyedi el fizet i szerz désben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az El fizet , felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az el fizet i szerz désben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az El fizet höz, Felhasználóhoz rendelt - állandó m szakitechnikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont létesítési címe és típusa,

- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő El fizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi m szaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes el fizetők vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás El fizetők vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az el fizetők, felhasználók egyedi m szaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.2. A Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása és az el fizetők szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt adatok:

1.2.1. Az El fizetők azonosításához szükséges adatok:

- a) az egyéni El fizetők által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- b) a nem egyéni El fizetők képviselője által az El fizetőkre vonatkozóan bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- c) a nem egyéni El fizetők képviselője által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- d) a nem egyéni El fizetők képviselőjének neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- e) az El fizetők eltérő Számlafizetők által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- f) természetes személy Számlafizetők neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- g) az egyéni El fizetők állampolgársága,
- h) személyazonosító okmány másolata,
- i) a nem egyéni El fizetők képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- j) nem természetes személy Számlafizetők képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- k) Számlafizetők kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok).

1.2.2. A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása és az el fizetők szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt egyéb adatok:

- a) helyhez kötött szolgáltatás esetén a kiépítendő hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosának neve, születési helye és ideje, anyja neve (nem természetes személy esetén neve, nyilvántartási száma, székhelye)
- b) újabb szolgáltatás El fizetők általi igénylése vagy személyes adatokra vonatkozó adatigénylés esetén az El fizetők által a Szolgáltatónál regisztrált biztonsági kód vagy jelszó, regisztrált azonosító,
- c) El fizetők által megrendelt szolgáltatás paramétereinek beállítása, adatok mentése/visszaállítása céljából a használt végberendezés típusa és azonosító adatai, valamint speciális azonosító adatai (különösen: postafiók, email cím),

1.3. A Szolgáltató által az el fizet i szerz és megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges mértékben kezelt adatok:

- a) személyes adatok:
 - aa) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az Igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ac) természetes személy Igénylő esetén az Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
 - ad) kiskorú, vagy cselekvő képességében az el fizet i szerz és megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Igénylő esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó el fizet i szerz ésben a törvényes képviselő (aa)-ac) pont szerinti adatai,
 - ae) nem egyéni Igénylő esetén az Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
 - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
- b) az el fizet i szerz és tárgyat képező el fizet i szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az el fizet i pénzforgalmi számlaszáma,
- e) az el fizet i szerz és hatálybalépése, időtartama,
- f) Igénylő el fizet i minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni el fizet i kre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Igénylő e-mail címe
- j) a szolgáltatás nyújtásának helye, hozzáférési pont helye, címe.

1.4. A Szolgáltató az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében kezeli az El fizet i 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatait.

1.5. A Szolgáltató az El fizet i hozzájárulása alapján kezeli az alábbi adatokat:

1.5.1. A Szolgáltató el fizet i listában tartja nyilván az El fizet i azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. 160.§ vagy külön jogszabály lehetővé teszi. A Szolgáltató az el fizet i névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az el fizet i névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

1.5.2. A Szolgáltató közvetlen üzletszerzési célból kezelheti az 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az El fizet i által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (különösen: m sorprogram tartalom ismertetése, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve h ség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az El fizet i folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

1.5.3. A Szolgáltató kezeli az El fizet i számára nyitvaálló helyiségben (különösen: ügyfélszolgálat) elhelyezett azon biztonsági kamerák felvételeit, melyek közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a megfigyelt területen történeteket. Az elektronikus megfigyelő rendszernek kép-, hang-, vagy kép- és hangrögzítést is lehetővé tevő formája az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti-, fizetési titok védelme, valamint vagyonvédelem érdekében alkalmazható, ha a fennálló körülmények valószínűsítik, hogy a jogsértések észlelése, az elkövető tettenérése, illetve a jogsértő cselekmények

megel zése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhet el, továbbá e technikai eszközök alkalmazása elengedhetetlenül szükséges mérték , és az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával nem jár. A Szolgáltató helyben tájékoztatja az Érintettet az elektronikus megfigyel rendszer m kódésér l és felhívja a figyelmüket az adatrögzítés tényére. Az Érintett az elektronikus megfigyel rendszer általi személyes adat rögzítéséhez ráutaló magatartással járul hozzá (különösen, ha a megfigyelés helyszínén megfelel en elhelyezett ismertetés ellenére az Érintett az adott területre bemegy, illetve ott tartózkodik).

1.5.4. A Szolgáltató közvélemény- és piackutatási célból kezeli az El fizet 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatait.

1.6. A Szolgáltató jogos érdek alapján kezelhet további személyes adatokat, amennyiben az arra vonatkozó érdekmérlegelési teszt azt megalapozza.

1.7. A Szolgáltató az általa végzett adatkezelési tevékenységr l Adatkezelési Nyilvántartást vezet a GDPR 30.cikk (1) bek. alapján, az 1. sz. függelékben lev minta szerint.

2. A személyes adatok kezelésének/tárolásának id tartama és módja

2.1. A személyes adatok kezelésének/tárolásának id tartama

2.1.1. Az Eht. 157. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatokat az adatok keletkezésének id pontjától az el fizet i szerz désb l az adattal összefüggésben ered igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelheti, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltér határid t ír el . Külön törvény ilyen el írása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény el írása szerinti célból kezeli, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igényl 1.3. pont szerinti adatait a Szolgáltató az el fizet i szerz dés megkötését követ en az El fizet k adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az el fizet i szerz dés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.1.2. Az Eht. 141. § (1) bekezdése és az Eszr. 22. § (7) bekezdése alapján az 1.1.4. pont szerinti adatok közül a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések (hibabejelentések) a bejelentés id pontjától visszakövethet módon, az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig kerülnek tárolásra, a hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek meg rzésre.

2.1.3. Az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján a Szolgáltató az 1.1.6. pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkez el fizet i jogviszonyt érint megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az El fizet közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshet módon legalább egy évig meg kell ríznie, a panaszokat rögzít hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek meg rzésre.

2.1.4. Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató

- a) az 1.1.7. a)–c) pont szerinti adatokat az El fizet i Szerz dés megsz nését követ l évig,
- b) az 1.1.7. d)–h) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követ l évig tárolja.

2.1.5. Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján az el fizet i panaszokról készült hangfelvételek az Eszr. 25. § (1) bekezdése szerint a panasz bejelentését l számított 2 évig kerülnek tárolásra, az Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3) bekezdése szerinti jegyz könyvek pedig 5 évig kerülnek meg rzésre.

2.1.6. A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az El fizet neve, címe, és díjmérték szerepel, valamint az ezek alátámasztására szolgáló adatok a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított 8 évig kerülnek tárolásra.

2.1.7. A 2005. évi CXXXIII. törvény 31. § alapján a biztonsági kamerával készített 1.5.3. pont szerinti felvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de felhasználás hiányában legfeljebb 3 munkanapig tárolja meg.

2.1.8. A Szolgáltató az 1.5.1., 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, legfeljebb az el fizet i szes d és megsz néséig kezeli (az El fizet eltér nyilatkozata hiányában).

2.2. A személyes adatok tárolásának módja

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

2.2.2.. A Szolgáltató köteles az El fizet krről nyilvántartott személyes adatok védelmére gondoskodni.

2.2.3.. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.2.4. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elöl elzárva kell tartani.

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

2.2.6. A közbens , az irattározásra nem kerül , vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítéssel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8) bekezdése alapján átadhatja a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítési rendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak az alábbi adatokat:

- a) az El fizet családi és utóneve, születési neve,
- b) az El fizet lakóhelye,
- c) az El fizet tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az el fizet i állomás száma vagy egyéb azonosítója,

- d) az El fizet t hívó és az általa hívott el fizet i számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezd id pontja.

3.2. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8a) bekezdése alapján átadhatja a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió m kódésér l szóló szerz dés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az alábbi adatokat:

- a) az El fizet családi és utóneve, születési neve,
- b) az El fizet lakóhelye,
- c) az El fizet tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az el fizet i állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- d) az El fizet t hívó és az általa hívott el fizet i számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezd id pontja.

3.3. A Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján átadhatja az 1.1.2. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illet leg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelem b nceselemények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsért felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervezeteknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény el írásai szerint a végrehajtónak,
- d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyeget veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- e) a fogyasztóvédelemr l szóló törvény el írásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságok.

3.4. A Szolgáltató az Eht. 157. § (10) bekezdése alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhet vé tenni az 1.1.2. pont szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

3.5. A Szolgáltató az Eht. 157. § (11) bekezdése alapján - ha az a rendelkezésére áll - a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetést l eltér igénybevétele szabálysértés elkövet jének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában

- a) az el fizet családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcíme és értesítési címe, vagy
- b) a nem természetes személy el fizet esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képvisel jének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

3.6. A Szolgáltató az Fgytv. 47. § (9a) bekezdése alapján az ügyfélszolgálati ügyintéző el hangos bejelentkezéseire vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében el írt kötelezettség ellen része érdekében a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására köteles közölni a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, általa kezelt adatokat, amennyiben a hívást a Szolgáltató hálózatából a hívást kezdeményezték.

3.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás útján – adatot szolgáltat az elektronikus hírközlési szolgáltatás El fizető, illetve Felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által el állított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az El fizető egyedi el fizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizetői, felhasználói végberendezés vagy el fizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az El fizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az el fizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az El fizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó m szaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizetői, felhasználói végberendezés vagy el fizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő El fizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi m szaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele során alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes el fizetői vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás El fizető vagy Felhasználó általi igénybevétele dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevétele során használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az el fizetők, felhasználók egyedi m szaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

3.8. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.9. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.10. Az 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az El fizet kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetően legfeljebb a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.11. Az 1.5.2.-1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az El fizet kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az El fizet részére történő küldése céljából.

3.12. A 3.1.-3.11. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

3.13. Az adatfeldolgozó

GDPR 28. cikk „ (1) Ha az adatkezelést az adatkezelő nevében más végzi, az adatkezelő kizárólag olyan adatfeldolgozókat vehet igénybe, akik vagy amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak az adatkezelés e rendelet követelményeinek való megfelelését és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.

(2) Az adatfeldolgozó az adatkezelő előzetesen írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adatfeldolgozót nem vehet igénybe. Az általános írásbeli felhatalmazás esetén az adatfeldolgozó tájékoztatja az adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen.

(3) Az adatfeldolgozó által végzett adatkezelést az uniós jog vagy tagállami jog alapján létrejött olyan - az adatkezelés tárgyát, időtartamát, jellegét és célját, a személyes adatok típusát, az érintettek kategóriáit, valamint az adatkezelő kötelezettségeit és jogait meghatározó - szerződésnek vagy más jogi aktusnak kell szabályoznia, amely köti az adatfeldolgozót az adatkezelővel szemben. A szerződés vagy más jogi aktus különösen előírja, hogy az adatfeldolgozó:

a) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli - beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is -, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;

b) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;

c) meghozza a 32. cikkben előírt intézkedéseket;

d) tiszteletben tartja a további adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozóan a (2) és (4) bekezdésben említett feltételeket;

e) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelel technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett III. fejezetben foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;

f) segíti az adatkezelőt a 32-36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;

g) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;

h) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az e cikkben meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehet végeztes és elő segíti az adatkezelőt által vagy az általa megbízott más ellenőrző által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

Az első albekezdés h) pontjával kapcsolatban az adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti ezt a rendeletet vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.

(4) Ha az adatfeldolgozó bizonyos, az adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, uniós vagy tagállami jog alapján létrejött szerződés vagy más jogi aktus útján erre a további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek az adatkezelő és az adatfeldolgozó között létrejött, a (3) bekezdésben említett szerződésben vagy egyéb jogi aktusban szerepelnek, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelel garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítani kell, hogy az adatkezelés megfeleljen e rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az adatkezelő megbízó adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért.

(9) A (3) és (4) bekezdésben említett szerződést vagy más jogi aktust írásba kell foglalni, ideértve az elektronikus formátumot is.

(10) A 82., 83. és 84. cikk sérelme nélkül, ha egy adatfeldolgozó e rendeletet sértve maga határozza meg az adatkezelés céljait és eszközeit, akkor az adott adatkezelés tekintetében az adatkezelőnek kell tekinteni.”

A Szolgáltató csak olyan Adatfeldolgozót vesz igénybe, amely megfelel a GRPR előírásainak. A Szolgáltató és az Adatfeldolgozó közti adatfeldolgozási megállapodás az adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozó szerződéssel egyidejűleg és írásban kerül megkötésre. Az adatvédelmi tisztviselő véleményezi az Adatfeldolgozóval történő szerződés megkötését a GDPR-nak való megfelelés szempontjából. és A Szolgáltató iratmintát alkalmaz az adatfeldolgozási megállapodásra vonatkozóan.

4. A személyes adatok kezelésének jogalapjai

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (GDPR 31. cikk (1) a): 1.5.1., 1.5.2., 1.5.3., 1.5.4. pontok szerinti adatok esetén.
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) b): 1.1.3., 1.2.1., 1.2.2., 1.3. pontok szerinti adatok esetén.
- c) az adatkezelés az adatkezelésre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) c): 1.1.1., 1.1.2., 1.1.4., 1.1.5., 1.1.6., 1.1.7. pontok szerinti adatok esetén.
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges (GDPR 31. cikk (1) d): -
- e) az adatkezelés közérdeke vagy az adatkezelésre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (GDPR 31. cikk (1) e): -
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (GDPR 31. cikk (1) f): 1.4. pont szerinti adatok esetén.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

5.3. A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok kezelésére vonatkozó és GDPR 5. cikkben rögzített elveket, mely szerint:

„(1) A személyes adatok:

- a) kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);*
- b) gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekek archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”);*
- c) az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);*
- d) pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontosság”);*
- e) tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekek archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy*

statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében elírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);

f) kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

(2) Az adatkezelő felelős az (1) bekezdésnek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).”

6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás

6.1. Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz f z d jog

6.1.1. GDPR 12. cikk „(1) Az adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15-22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtson, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. Az információkat írásban vagy más módon - ideértve adott esetben az elektronikus utat is - kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.

(2) Az adatkezelő el segíti az érintett 15-22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását.”

A Szolgáltató a GDPR 13.-14.cikkében rögzített kötelező tartalmi elemek szerinti iratmintákat rendszeresíti, mely Tájékoztatások jogszabályoknak megfelelő időpontját külön jegyzék tartalmazza.

A Tájékoztatásokat a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve az alábbi időpontban kell közölni:

- ha a személyes adatot az Érintett 1 szerezte meg, a megszerzés időpontjában,
- ha a személyes adatot nem az Érintett 1 szerezte meg, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
- ha várhatóan más címmel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.
- ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a GDPR 14. cikk (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

6.1.2. Az Érintett jogainak gyakorlására vonatkozó intézkedések

GDPR 12. cikk „(2) A 11. cikk (2) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő az érintett 15-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.

(3) Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15-22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem

összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

(4) Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

(5) A 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15-22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

a) észszerű összeg díjat számíthat fel, vagy

b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelő terhelése.

(6) A 11. cikk sérelme nélkül, ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a 15-21. cikk szerinti kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megkereséséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

(7) Az érintett részére a 13. és 14. cikk alapján nyújtandó információkat szabványosított ikonokkal is ki lehet egészíteni annak érdekében, hogy a tervezett adatkezelésről az érintett jól látható, könnyen érthető és jól olvasható formában kapjon általános tájékoztatást. Az elektronikusan megjelenített ikonoknak géppel olvashatónak kell lenniük.”

GDPR 11. cikk „(Azonosítást nem igénylő adatkezelés)

(1) Ha azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az érintettnek az adatkezelő általi azonosítását, az adatkezelő nem köteles kiegészítő információkat megkeresni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendelkezésnek.

(2) Ha az e cikk (1) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az érintettet, erről lehetőség szerint tájékoztatja. Ilyen esetekben a 15-20. cikk nem alkalmazandó, kivéve, ha az érintett abból a célból, hogy az említett cikkek szerinti jogait gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.”

A Szolgáltató az Érintettnek a GDPR 15.-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének dokumentált (iktatott) benyújtását követően megvizsgálja az adatkezelési tevékenységet végző munkatárs útján, szükség szerint az adatvédelmi tisztviselő, illetve a Szolgáltató jogi képviselője bevonásával annak érdekében, hogy megállapítsa:

- a kérelmet azonosítható Érintett illetve arra jogosult személy nyújtotta be,

- a kérelem mely jog gyakorlására vonatkozik,

- a kérelemben foglaltak teljesítésére van-e kötelezettsége a Szolgáltatónak.

A kérelem vizsgálatát követően a Szolgáltató adatkezelési tevékenységet végző munkatársa elkészíti a visszajelzés tervezetét és azt véleményeztetni az adatvédelmi tisztviselővel, majd indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül és díjmentesen visszajelzést ad a kérelmet benyújtó számára:

- Szolgáltató általi intézkedés megtétele,

- Szolgáltató általi intézkedés elmaradása (beleértve a visszajelzési határid meghosszabbítását is) és ennek jogszabály szerinti indokai,
- jogorvoslati tájékoztatás (az érintett panaszt nyújthat be a Felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati joggal),
- a kérelemmel összefüggő kiegészítő információ, azonosítás során a Szolgáltató általi ezen adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatás.

A Szolgáltató a visszajelzések (válaszlevelek) egységes és jogszabályoknak megfelelő kibocsátása céljából iratmintákat rendszeresít.

6.2. Az érintett hozzáférési joga

GDPR 15. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

a) az adatkezelés céljai;

b) az érintett személyes adatok kategóriái;

c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;

d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;

e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;

f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;

g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;

h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

(2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.

(3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

(4) A (3) bekezdésben említett, másolatigénylésére vonatkozó jog nem érinti mások jogait és szabadságait.”

6.3. A helyesbítéshez való jog

GDPR 16. cikk „Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyéb adatok mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.”

GDPR 19 cikk „Az adatkezel minden olyan címzettet tájékoztat a 16. cikk ... szerinti valamennyi helyesbítésről..., akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezel tájékoztatja e címzettekről.”

6.4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

GDPR 17. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezel indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezel pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsősorban jogszabály az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az adatkezelésre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban elírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

(2) Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket - ideértve technikai intézkedéseket - annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

(3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;

b) a személyes adatok kezelését elíró, az adatkezelésre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelésre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;

c) a 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;

d) a 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdek archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy

e) jogi igények elterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.”

GDPR 19. cikk: „Az adatkezel minden olyan címzettet tájékoztat a ..., a 17. cikk (1) bekezdése ... szerinti valamennyi ... törlésről ... akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre

vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja általános személyes adata vagy különleges adata vonatkozásában az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelésre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett törlési joga korlátozható és a Szolgáltató a törölni kért adatokat jogszerűen továbbra is kezelheti az alábbi esetekben:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelésre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelésre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) az adatkezelés megelőző egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, a munkavállaló munkavégzési képességének felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján vagy egészségügyi szakemberrel kötött szerződés értelmében, a szakember titoktartási kötelezettségére, mint garanciára figyelemmel, valamint népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a közérdek archíválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben törlési jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

6.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

GDPR 18. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;*
 - b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;*
 - c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy*
 - d) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.*
- (2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez,*

érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéb l lehet kezelni.

(3) Az adatkezel az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról el zetesen tájékoztatja.”

GDPR 19. cikk „Az adatkezel minden olyan címzettet tájékoztat a a 18. cikk szerinti valamennyi adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy er feszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezel tájékoztatja e címzettekr l.”

Az adatkezelés korlátozása els dlegesen átmeneti intézkedés egy igény elbírálásáig vagy intézkedés megtételéig.

Az adatkezelés korlátozása alatt tárolni lehet, valamint az alábbi esetekben kezelni:

- az érintett hozzájárulásával, vagy
- jogi igények el terjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy
- más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy
- az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéb l.

6.6. Az adathordozhatósághoz való jog

GDPR 20. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezel rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezel nek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezel , amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

a) az adatkezelés a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerz désen alapul; és

b) az adatkezelés automatizált módon történik.

(2) Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok adatkezel k közötti közvetlen továbbítását.

(3) Az e cikk (1) bekezdésében említett jog gyakorlása nem sértheti a 17. cikket. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdek vagy az adatkezel re ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(4) Az (1) bekezdésben említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

Az érintett csak a rá vonatkozó és csak az általa a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátott adatok vonatkozásában jogosult az adathordozhatósági jog gyakorlására ha:

- a személyes adat vagy a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás jogalapján alapul, vagy szerz dés jogalapján alapul és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adathordozhatóság joga nem sérti a törlési jogot és az adathordozhatóság nem jelenti az adatok törlését. Az adathordozhatóság joga a Szolgáltató nyilvántartásaiban tárolt személyes adatok hordozhatóságát jelenti és nem jelenti az adatokat tartalmazó papíralapú vagy elektronikus dokumentum hordozhatóságát.

6.7. A tiltakozáshoz való jog

GDPR 21. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítéssel erej jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények elterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

(2) Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

(3) Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

(4) Az (1) és (2) bekezdésben említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

(5) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot minden szakmai elírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

(6) Ha a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekből végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.”

Az érintett jogosult a Szolgáltatónál tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen csak saját helyzetével kapcsolatos okokból az alábbi esetekben:

- a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés esetén (mely esetben a Szolgáltató csak akkor kezelheti tovább az adatot, ha igazolja a Szolgáltató jogos érdekének jogalapját), vagy
- közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés esetén, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik (mely esetben az adat a továbbiakban nem kezelhető, hanem törlendő), vagy
- tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor az adatkezelésre és nem áll fenn közérdekből végzett feladat végrehajtásának jogalapja.

6.8. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

GDPR 22. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- a) az érintett és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;*
- b) meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy*
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.*

(3) A (2) bekezdés a) és c) pontjában említett esetekben az adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

(4) A (2) bekezdésben említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.”

A Szolgáltató jogosult automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés megvalósítani, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy t hasonlóképpen jelentős mértékben érintené, az alábbi esetekben:

a) az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;

b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy

c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul és

d) az a)-c) pontok szerinti adatkezelések nem különleges személyes adatra vonatkoznak (kivéve, ha a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás alapján történik és jogszabály ezt nem tiltja, illetve az adatkezelést jogos közérdek indokolja jogszabály alapján).

6.9. Az érintett jogorvoslati lehetőségei

6.9.1. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

GDPR 77. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál - különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban -, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

(2) Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.”

6.9.2. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

GDPR 78. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.

(2) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

(3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága el kell indítani.

(4) Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzetes véleményét bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.”

6.9.3. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

GDPR 79. cikk „(1) A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok - köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, 77. cikk szerinti jog - sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.

(2) Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága el kell indítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.”

6.9.4. A kártérítéshez való jog és a felelősség

GDPR 82. cikk „(1) Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult.

(2) Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet az e rendeletet sértő adatkezelés okozott. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be az e rendeletben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.

(3) Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül az e cikk (2) bekezdése szerinti felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt el idéző eseményért t semmilyen módon nem terheli felelősség.

(4) Ha több adatkezelő vagy több adatfeldolgozó vagy mind az adatkezelő mind az adatfeldolgozó érintett ugyanabban az adatkezelésben, és - a (2) és (3) bekezdés alapján - felelősséggel tartozik az adatkezelés által okozott károkért, minden egyes adatkezelő vagy adatfeldolgozó az érintett tényleges kártérítésének biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartozik a teljes kárért.

(5) Ha valamely adatkezelő vagy adatfeldolgozó a (4) bekezdéssel összhangban teljes kártérítést fizetett az elszenvedett kárért, jogosult arra, hogy az ugyanazon adatkezelésben érintett többi adatkezelőtől vagy adatfeldolgozótól visszaigényelje a kártérítésnek azt a részét, amely megfelel a (2) bekezdésben megállapított feltételek értelmében a károkozásért viselt felelősségük mértékének.

(6) A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást az előtt a bíróság előtt kell megindítani, amely a 79. cikk (2) bekezdésében említett tagállam joga szerint illetékes.”

7. Adatvédelmi incidens

7.1. Az adatvédelmi incidens bejelentése a felügyeleti hatóságnak

GDPR 33. cikk „(1) Az adatvédelmi incidenst az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az 55. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és

szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

(2) Az adatfeldolgozó az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.

(3) Az (1) bekezdésben említett bejelentésben legalább:

a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve - ha lehetséges - az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;

b) közölni kell az adatvédelmi tisztviselőt vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;

c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;

d) ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

(4) Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül későbbi részletekben is közölhetők.

(5) Az adatkezelő nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket. E nyilvántartás lehetővé teszi, hogy a felügyeleti hatóság ellenőrizze az e cikk követelményeinek való megfelelést.”

7.2. Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

GDPR 34. cikk „(1) Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

(2) Az (1) bekezdésben említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.

(3) Az érintettet nem kell az (1) bekezdésben említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

a) az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket - mint például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;

b) az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az (1) bekezdésben említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;

c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

(4) Ha az adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a (3) bekezdésben említett feltételek valamelyikének teljesülését.”

Az adatvédelmi incidensre az Eht. 156. § és a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a GDPR-t 1 részben eltérő szabályokat tartalmaz (pl. adatvédelmi incidens bejelentésének határideje, a bejelentés címzettjének minősül a felügyeleti hatóság illetve hírközlési hatóság). A Szolgáltató

a jogszabályi koherencia megteremtéséig az adatvédelmi incidens bejelentésére vonatkozó rövidebb határidőt alkalmazza és a bejelentést mindkét hatóság felé megteszi.

8. Az adatvédelmi tisztvisel

8.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Kutshera Zsolt
beosztása: adatvédelmi felelős
elérhetősége: 06 89 324 698

8.2. Az adatvédelmi tisztvisel feladatai:

- a) tájékoztatást és szakmai tanácsot ad a Szolgáltató alkalmazottai részére a GDPR valamint egyéb uniós vagy hazai adatvédelmi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban,
- b) ellenőrzi a GDPR-nak, egyéb uniós vagy hazai rendelkezéseknek való megfelelést, a jelen Szabályzatnak történő megfelelést, ennek keretében felelős a jelen Szabályzat elkészítéséért és naprakészen tartásáért, különös tekintettel felelős a Szolgáltató Adatkezelési Nyilvántartásának elkészítéséért és naprakészen tartásáért,
- c) ellenőrzi az adatkezeléssel kapcsolatos feladatkörök kijelölését, részt vesz a Szolgáltató belső audit tevékenységében, javaslatot tesz a személyes adatvédelemmel kapcsolatos szabályozásra, módosításra, véleményezi a szabályozókat a személyes adatvédelem szempontjából,
- d) szervezi és ellenőrzi az adatkezelési műveletekben részt vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését,
- e) szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, nyomon követi az elvégzését;
- e) együttműködik és bármely kérdésben konzultációt folytat a Felügyeleti Hatósággal, kapcsolattartási pontként szolgál a Felügyeleti Hatóság felé, ennek keretében részt vesz a Szolgáltató adatvédelmi incidenskezelési tevékenységében.

8.3. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalója a Szolgáltató működése körében adatkezeléssel összefüggően intézkedést igénylő körülményt észlel, az alábbiak szerint kell eljárnia:

- a) Ha valamely Érintett adatkezeléssel kapcsolatos kérelmet juttat el hozzá vagy a Szolgáltatóhoz, köteles értesíteni a társasági adatvédelmi tisztviselőt.
- b) Ha adatvédelmi incidensre utaló eseményt tapasztal vagy ezzel kapcsolatban bármely más releváns információhoz jut, haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató legfelső szintű vezetőjét és köteles továbbítani neki a releváns dokumentumokat és információkat.

9. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

Az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok az ÁSZF 1.5.2. pontjából, illetve különösen az alábbiak:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Ektv.)
- 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről (Számvtv.)
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetési szerződés részletes szabályairól (Eszr.)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól.

10. Fogalommeghatározások

- Elfizető : olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételeire vonatkozó szerződéses viszonyban áll. (Eht. 188.§ 22.)
- Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. (Eht. 188.§ 26.)
- Üzleti titok: a Ptk. 2:47. §-a szerinti üzleti titok. (Eht. 188.§ 109.)
- Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható (GDPR 4. cikk 1.)
- Érintett: azonosított vagy azonosítható természetes személy (GDPR 4. cikk 1.)
- Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR 4. cikk 2.)
- Adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából (GDPR 4. cikk 3.)
- Adatkezelő : az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a

- tagállami jog határozza meg, az adatkezelő vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR 4. cikk 7.)
- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel (GDPR 4. cikk 8.)
 - Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak (GDPR 4. cikk 9.)
 - Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősített félreérthetetlenül kifejezett cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez (GDPR 4. cikk 11.)
 - Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi (GDPR 4. cikk 12.)
 - Felügyeleti hatóság: egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv (GDPR 4. cikk 21.)

Adatkezel neve:	Adatvédelmi tisztvisel neve
Elérhet sége:	Elérhet sége:

ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGEK NYILVÁNTARTÁSA

AKNy szám	Érintetti kategória és személyes adat kategória	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adattovábbít ás célja, jogalapja	Adattovábbí tás címzettje	Adatkategória célzott törlési ideje	GDPR 32. cikk (1) bek. szerinti technikai és szervezési intézkedések általános leírása	Megjegyzések, jogszabály szerint rögzítend egyéb adat
1.1.1								
1.1.2								
1.1.3								
1.1.4								

6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek
(AUP - Acceptable Use Policy)

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelvek a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehet legelőször figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előzetes tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megaláztatás tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont m kódésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerz i jogvédelem alá es anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerz i joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gy jthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelm vagy nagy mennyiség levelek, illetve kéréstlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek min sühetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgy jtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéréstlen, nagy mennyiség , illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begy jtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekb l. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelez szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett el zetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mérték) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy elfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

7. sz. melléklet: Akciók részletes leírása

Új ügyfeleknek:

1 év h ség vállalása esetén az els 3 hónap havidíja 900 Ft.

Meglév ügyfeleknek:

1 év h ség vállalása esetén a soron következ hónap (1 hónap) havidíja 0 Ft.