

Általános Szerződési Feltételek

(ÁSzF)

Mikrohullámú Internet Szolgáltatáshoz

RG-NetWorks Kft.

Készítés dátuma: 2013.11.01.

Hatályos: 2013.12.01-től

Általános Szerződési Feltételek Internet Szolgáltatáshoz

A RG-NetWorks Kereskedelmi és Szolgáltatói Kft. a jelen általános szerződési feltételekkel (a továbbiakban: ÁSZF) szabályozza a Szolgáltató igénybe vehető Internet távközlési szolgáltatásainak körét, az igénybevétel feltételrendszerét, az Előfizetők jogait és kötelezettségeit.

Az ÁSZF az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény a Polgári Törvénykönyv és a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő egyéb hatályos jogszabályok figyelembevételével készült, és a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban a hírközlési törvény előírásainak megfelelő módon módosítható.

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. A Szolgáltató neve és címe

Cégnév: RG-NetWorks Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített cégnév: RG-NetWorks Kft.

Székhelye: 1146 Budapest, Dózsa György út 1. II. em.
Fióktelepe: 7622 Pécs, Nyírfá utca 24.6.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, a Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Címe:
7622 Pécs, Nyírfá u. 24.6

Telefonszámai:
+36 72 315 331 (H-P, 8-16-ig)
+36 40 20 11 00 (H-P, 8-16-ig)

Fax száma:
+36 72 510 659

Ügyfélkapu:

-

Elektronikus hibabejelentés:
support@vannet.hu

1.3. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: www.rgnetworks.hu, www.vannet.hu

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

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az ÁSZF a hibabejelentő ügyfélszolgálaton, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, az Interneten, a Szolgáltató honlapján (www.vannet.hu) megtekinthető.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

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

2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Előfizetői Szerződés az egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

Az Előfizetői Szerződés mintáját a jelen ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló Ajánlatát a Szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, különösen személyes és telefonos ügyfélszolgálatánál vagy erre jogosított képviselőjénél illetőleg a Szolgáltató kiemelt ajánlatai tekintetében a Szolgáltató Honlapján található elektronikus felületen teheti meg, legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával.

Az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

Az Ügyfél a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, mely a Szolgáltató Szolgáltatási Területén helyezkedik el, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, Hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

A hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követő legfeljebb 15 napon belül a Szolgáltató az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik, és értesíti az Ügyfelet arról, hogy

- a) az Ajánlatot elfogadja, és az Ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, postai vagy elektronikus úton megküldi, vagy távollévők között (például telefonon), vagy elektronikus úton kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt Előfizetői Szerződést elektronikus úton hozzáférhetővé teszi;
- b) Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az Ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot; vagy
- c) az Ajánlatot elutasítja és nyilvántartásából törli.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,

- a) ha az Ajánlat nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket, és ezek hiányosságát az Ügyfél felhívás ellenére sem pótolja;
- b) az Ügyfél korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- c) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az Ügyfél nem tudja biztosítani;

2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja

A Felek az Előfizetői Szerződést kizárólagosan írásban köthetik meg.

Létrejön az Előfizetői Szerződés:

- a) jelenlévők között az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával;
- b) az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői Szerződés elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában;
- c) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldése, illetve elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában; vagy
- d) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtásáról szóló 2.1.1.b) pontja szerinti értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozatnak megküldésével, amennyiben az a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül a Szolgáltatóhoz megérkezik;

A Szolgáltató a 2.1.2. c, pontjának megfelelő írásbeli igénybejelentés kézhezvételétől számított 10 munkanapon belül az Előfizető részére postai úton – a Szolgáltató által aláírva - küldi el szerződéskötési ajánlatát.

A 2.1.2. b, pontja szerint elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

2.1.3 Az egyedi írásbeli Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) az Előfizető 2.2. pontban meghatározott személyes adatai;
- b) a Szolgáltató adatai;
- c) az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás;
- d) az Előfizetői Szerződés időtartama;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje;
- g) az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;

- h) az Előfizető nyilatkozata a szolgáltatás igénybevételének korlátjaként a Szolgáltató által meghatározott összeghatárok vagy adatmennyiségek túllépése esetén végrehajtott korlátozás során alkalmazott külön feltételek elfogadásáról;
- i) Előfizetői Szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei;
- j) az Előfizetői Szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei;
- k) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére;
- l) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit;
- n) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák az Előfizetői Szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a Hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák a Hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

2.1.4 Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti / Intézményi Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Előfizető Szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről.

Az Üzleti/Intézményi Előfizető, írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizetői Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, továbbá ha az Előfizetői minőségére (üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

2.1.5 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja. Az RG-NetWorks Kft. által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatások az 1. számú

mellékletben meghatározott területeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott területen belül az Igénylő által meghatározott helyen az RG-NetWorks Kft. képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására az igénybejelentés követő műszaki felmérés alkalmával ad a Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó tájékoztatást.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A szolgáltatás igénybevételének, a fent felsoroltakon kívül általánosan nincs egyéb korlátja.

2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok

- a) az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), lakóhelye, tartózkodási helye (székhelye), számlázási címe;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési ideje, helye;
- c) a nem természetes személy Előfizető cégkivonata, vagy a cégjegyzékbe be nem jegyezhető személy esetén, azonosítását nyújtó, egyéb nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, vagy annak hiteles másolata (minden esetben 30 napnál nem régebbi) és eredeti aláírási címpéldány; Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma,
- d) az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei;
- e) a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye,
- f) a csatlakoztatni kívánt berendezések darabszáma, típusa;
- g) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetében a törvényes képviselő e pont szerinti személyes adatai.

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

Az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vagy az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül a Szolgáltató köteles az összeköttetést kiépíteni, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja valamint, ha Vis Maior, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy magatartása miatt az összeköttetés kiépítése nem vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői Szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban

2.4.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele

Amennyiben az Ajánlat a szerződéskötéshez szükséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Ajánlat megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az Ügyfelet az Ajánlat kiegészítésére. Ebben az

esetben az Ajánlat megtételének időpontja a hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz való megérkezése.

A hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követően a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, majd ezután legfeljebb 15 napon belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik.

Amennyiben

a) az Ügyfél a Szolgáltató fenti nyilatkozatának megküldését megelőzően Ajánlatát visszavonja, és így az Előfizetői Szerződés nem jön létre,

b) a Szolgáltató az Ajánlatot elutasítja,

c) a 2.1.2 d) pontja szerinti esetben az Ügyfél elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, és így a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik, az ajánlatot a Szolgáltató a nyilvántartásból törli.

2.4.2. Változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban

Az Előfizető bármely adatában bekövetkezett változást köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul írásban bejelenteni. Amennyiben fenti adatszolgáltatásnak az Előfizető nem, vagy késedelmesen tesz eleget, a jogkövetkezmények kizárólag őt terhelik.

Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól nem mentesíti.

Az Előfizető módosíthatja az Előfizetői Szerződésbe foglalt adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát.

Ha az Előfizető korábban hozzájárult alapadatai közzétételéhez, és ezt a hozzájárulást visszavonja, a Szolgáltató vállalja, hogy a visszavonás kézhezvételét követően az Előfizető adatait a továbbiakban ennek megfelelően kezeli. Ebben az esetben felvilágosítást a letiltott adatokról nem ad, kivéve azt a rendelkezést, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával az Előfizető feltétlen hozzájárulását adta ahhoz, hogy szerződéses kötelezettségeinek megszegése esetén, a Szolgáltató a szükséges Előfizetői adatokat szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére Előfizető azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

Számlázási cím módosítása

A számlázási cím módosítását az Előfizető írásban jelenti be a Szolgáltatónak küldött levélben. A Szolgáltató a számlázási cím átírását az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 10 napon belül teljesíti.

Áthelyezés

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató Szolgáltatási Területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató az Előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit az igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti.

Áthelyezés a Szolgáltató Szolgáltatási Területén és csak akkor biztosítható, ha a kért új Előfizetői Hozzáférési Ponton a Szolgáltató az ÁSZF 1. pontjában meghatározott, megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja, és őt erről a tényről írásban értesíti.

Amennyiben a kérelem teljesítésének műszaki feltételei fennállnak, a Szolgáltató az Előfizető

áthelyezésre irányuló kérelmét az igény beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb annak beérkezésétől számított 3 (három) hónapon belül az ÁSZF 5. pontjában foglalt, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó szabályok szerint teljesíti.

Az áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői Hozzáférési Pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van.

Amennyiben az áthelyezésre az Előfizetőnek felróható fenti okból nem kerül sor a Szolgáltató általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó előfizetői értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás az ÁSZF 12.1. j) pontban foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az előfizetői szerződés megszűnik.

Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére - a 2. sz. mellékletben meghatározott átírási díj fizetése ellenében - módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik.

Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Előfizető és az új Ügyfél közös kérelme alapján a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója.

Díjtartozás esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződések esetében, az Előfizető halála esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítési helyének örököse kérelme alapján, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Öröklés esetén az átírás szabályai az alábbiak:

Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásszerzésével (halotti anyakönyvi kivonat eredeti vagy hitelt érdemlő másolatának bemutatása) az Előfizetői jogviszony az Előfizető halálának időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik, kivéve, ha az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs az Előfizetői Szerződés átírását kéri. A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő módon történő bizonyítása esetén (jogerős hagyatékátadó végzés bemutatása) az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást változatlan feltételekkel, átírási díj megfizetése

mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása az irányadó. Ha a hagyatéki eljárás bejezését követő 30 napon belül az Előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, úgy a jogviszony az Előfizető halálának időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs a haszonélvezeti jogaival terhelt ingatlan használója marad, a Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási kérelmét örökléstől függetlenül, átírási díj megfizetése ellenében kérésre az általános szabályok szerint, az ott meghatározott határidővel teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs átírással kapcsolatos kérelméig vagy a hagyatéki eljárás befejezését követő 30. napig a jogviszonyt díjmentesen szüneteltetheti. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltét követően az Előfizetői jogviszony automatikusan megszűnik.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik. A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra.

3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma

A szolgáltatás TEÁOR kódja: 6190 Egyéb távközlés

A szolgáltatás általános meghatározása:

Ügyfeleink részére Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás nyújtása, aminek segítségével elérhetik a világméretű Internet hálózatot. Az Internet hálózat a TCP/IP szabványt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll alapú kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. A fenti átviteli formát felhasználva az előfizetők elektronikus levelezés (e-mail), WWW-szerver szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), IP szintű állománycsere (FTP), elektronikus hirdetés (NEWS), DNS szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe Magyarország egész területére terjed ki.

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

Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás, amelynek vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.

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

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye az előfizetési helyszíneken lévő vezeték nélküli kommunikációs eszközök végpontja (ethernet port).

4. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

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

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 3. sz. melléklet szerinti mértékben. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem. A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített időnek az adott hónapra számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

·az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,

·vis maior miatt történt

·a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve

·a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,

·az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,

·az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató a szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé.

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

A hozzáférési pont megengedett forgalma

A hozzáférési pont megengedett csatlakozási sebességét az Előfizetői Szerződés határozza meg.

Az Előfizetők megosztott erőforrásként veszik igénybe a szolgáltatás nyújtására a

Szolgáltatónál rendelkezésre álló erőforrásokat. A rendelkezésre álló erőforrásokat a Szolgáltató menedzselő rendszere által szabályozottan – amennyiben ettől az Előfizetői Szerződés külön nem tér el – az Előfizetők igénybevételi mértéküknek megfelelően, arányosan használják.

Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató jogosult az összes előfizető együttes forgalmát abból a célból mérni, hogy a szolgáltatás minőségi célértékét biztosítani tudja. A Szolgáltató, az Előfizető forgalmát tartalmában nem figyeli.

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

Amennyiben a biztonságot tekintve a szolgáltató úgy ítéli meg, a felhasználó eszközét kizárhatja a hálózathoz vagy hozzáférést korlátozhatja a felhasználó egyidejű értesítése mellett.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát, illetve az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA:

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

5.1.1 Általános szabályok

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.1.2 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást - Üzleti/ Intézményi Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

5.1.3. A Szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező és/vagy egyéb okból szünetel:

[a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Ez a szünetelés – melyről a Szolgáltató az Előfizetőt a szüneteltetést legalább 15 nappal megelőző értesíteni köteles - naptári hónaponként 24 órát nem haladja meg,

[Feleken kívül álló, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,

[a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorizmus-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon,

[olyan okok miatt, amelyek az Előfizető érdekkörében merülnek fel, illetve azok a problémák, amelyek a Szolgáltatás határfelületén kívül esnek, kivéve, ha azt a Szolgáltató által biztosított berendezés okozta,

[bármi olyan eszköznek a meghibásodása, amelynek biztosítása Előfizető felelősségi körébe tartozik (pl.: tápfeszültség kimaradása, stb.),

[harmadik személyek károkozása, vagy általuk elkövetett lopás miatt,

[a szolgáltatást nyújtó rendszerben létrejött, de a Szolgáltató érdekkörén kívüli üzemszünet esetén, feltéve, hogy Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz az üzemszünet elhárítására,

[a Szolgáltatóval előzetesen nem egyeztetett berendezések rendszerre történő csatlakoztatása miatt,

[természeti vagy emberi beavatkozás okozta katasztrófa, valamint a Szolgáltató felelősségi körén kívüli okból történő működés kimaradása miatt,

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződésben rögzített kötelezettségeit megszegi, és a Szolgáltató írásbeli felszólításának kézhezvételétől számított 3 napon belül a szerződésszegést nem szünteti meg.

5.1.4. Díjfizetés a szünetelés ideje alatt

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok – ide nem értve az esetleges karbantartást – miatt kerül sor a szünetelésre, vagy mindkét fél érdekkörén kívül esik a szünetelés oka, az Előfizető nem köteles a szünetelés időtartamára díjat fizetni.

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

Az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelési okok esetén az Előfizető a 2. sz. mellékletben meghatározott szüneteltetési díjat, tartozik viselni.

5.2. Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult, ha:

[az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy
- nem megfelelő csatlakozási felülettel (interfészsel) rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- vagy olyan berendezést, szoftvert üzemeltet, mely az egyenletes erőforrás-megosztás elvet megsérti, használatával az Előfizetőt más Előfizetővel szemben meg nem engedett előnyhöz juttatja, vagy a Szolgáltató szolgáltatási színvonalát rontja,

[az Előfizetőnek a 30 napos fizetési felszólítást meghaladó időtartamú esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott 3 (három) havi hozzáférési díjnak megfelelő mértékű vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére az előzőek szerinti korlátozást 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. számú melléklete szerinti, visszakapcsolási díjat számíthat fel.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyeszerese.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

5.3. Tiltott Internet-használat miatti szolgáltatás-korlátozás

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 4. számú mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 4. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának

felfüggesztését, és / vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomag által biztosított adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.

Amennyiben az előfizető bármely, a Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az előfizető a közvetlen elkövető, de az előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. A vállalt Hibaelhárítási célértékek, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Az Előfizető Szolgáltatása Hibát jelen ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálata 0-24 óráig hívható, azonban hibabejelentés kivizsgálását és elintézését a Szolgáltató kizárólag 8-16 óra között biztosítja. A Hibaelhárításra nyitva álló határidők az ezen időszakon kívül megtett Hibabejelentések tekintetében a következő nap 8.00 órakor kezdődnek meg.

A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató Hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a Hibajelenség leírását;
- d) a Hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a Hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a Hiba okát;
- g) a Hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

6.1.1. A Hibaelhárítás módja

A szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF 3. számú Melléklet tartalmazza.

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

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

Az Előfizetőnek a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a Hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos Hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a Hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a Hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő Hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

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

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

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

Nem minősül elhárítottnak a Hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti Hibát ismételten bejelenti a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

A Szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült Hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a Hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

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

Az Előfizetők Bejelentéseiket, vagyis Panaszaikat, illetve Hibabejelentéseiket megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett Bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak

eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

6.2.1 Számlapanaszok intézése

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos Panaszát (a továbbiakban: Díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj (tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

Indokolt esetben a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az Előfizetői hálózat zárságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a Végberendezésekre is kiterjedhet.

A Szolgáltató elbírálja a Díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a Díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett Díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

6.2.2 Kötbérigények intézése

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

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán jóváírja;
- b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

6.3. Az Előfizető jogai az Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

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

6.3.2 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az Előfizető részére a hibás teljesítéssel érintett összeköttetés havi díjából a következő havi számlában jóváír, amennyiben a hibát az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont működésképtelensége okozza, és a hibaelhárítás meghaladja a hiba bejelentésétől számított 72 órát.

A jóváírás mértéke a helyreállítási időn felüli minden megkezdett óra után a késedelmes vagy hibás teljesítéssel érintett összeköttetés havi díja egy órára eső díja.

Amennyiben a vállalt éves rendelkezésre állás a Szolgáltató késedelmes vagy hibás teljesítése miatt a vállalt értéknél kevesebb, úgy a Szolgáltató a hibás teljesítéssel érintett összeköttetés egy évre számított havi hozzáférési díjának összegéből a rendelkezésre állás csökkenésével arányosan megegyező összeget jóváír. A jóváírás minden naptári év első hónapjában, illetve a szerződés megszűnésekor benyújtott számlában történik.

6.3.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés megszegése esetén

Az Előfizetői Szerződés megszegése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. A kötbér mértékére vonatkozó további szabályozást a 2. számú melléklet tartalmazza.

Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Média-és Hírközlési Biztoshoz fordulhat. A Szolgáltató a szolgáltatói késedelem időszakára díjat nem számláz az Előfizető részére.

6.3.4. Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

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

6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfélazonosítóval (felhasználónév vagy email cím) és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfélazonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el. Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéstről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja Előfizetőit, és lehetőséget biztosít az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az Előfizetők számára.

6.4.2 A Panaszok kezelési rendje

A Szolgáltató a nyilvántartásba vett Panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a jogszabályi előírások betartásával az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről értesíti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető Panaszát elutasítja, Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban arról tájékoztatni, hogy Panaszával - annak jellege szerint- mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltató köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

6.4.3 Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy Ügyfeleit, Előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A személyes ügyfélszolgálaton a Szolgáltató az Ügyfelek és Előfizetők aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett Ügyfelek és Előfizetők esetében vállalja.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Szolgáltató tevékenysége tudakozó szolgáltatásra nem terjed ki, ennek okán a tudakozó szolgáltatás igénybevételének eljárás szabályairól a jelen ÁSZF rendelkezést nem tartalmaz.

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

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bíróság előtt is érvényesítheti. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Pécsi Városi Bíróság, illetve a Pécsi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

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

7.1.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díj fizetésére köteles. Az egyes szolgáltatásokért, az egyes termékekért és egyes különszolgáltatásokért, továbbá egyes adminisztrációs és eljárási költségeikért fizetendő díjakat és díjtételeket a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak,
- b) havi előfizetési díjak

7.1.1. Számlázás ideje, módja, gyakorisága

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).

A számlázás történhet havonta, félévente és évente az Előfizető választása szerint.

Az Előfizető a díjat az előfizetői szerződésben meghatározott számlázási gyakoriság szerinti esedékességek szerinti esedékességkor köteles megfizetni. A fizetési késedelem esetén a szolgáltató – függetlenül attól, hogy a teljesítésre az előfizetőt felszólította-e, az ÁSZF szerint kamatot követelhet, valamint a díjfizetésre történő felszólítás költségeit a díjszabásban meghatározott díj alapján követelheti.

Szolgáltató az előfizetőkkel szembeni lejárt és Szolgáltató felszólítása ellenére ki nem egyenlített követeléseit jogosult közvetlenül, valamint megbízott (jogtanácsos, ügyvéd, követeléskezelő) útján érvényesíteni. Az ilyen igényérvényesítés költsége az előfizetőt terheli, amelyet a Szolgáltató a követelés részbeni vagy teljes térülése után esetenként külön számláz. A jogtanácsos, ügyvéd díja a követelés behajtására irányuló peres vagy nem peres eljárásban az illetékes közjegyző, bíróság által kibocsátott okiratban kerül nevesítésre, a követeléskezelő díja a díjszabásban (2. számú melléklet) kerül meghatározásra.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az Előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a számlán feltüntetett meghatározott határidő a Szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

7.1.2. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi.

A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével

nyújthat kedvezményt. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.

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

A szolgáltató szolgáltatás-fajtánként különböző módon egyszeri és rendszeres díjakat számláz. A díjfizetési kötelezettség keletkezésére, a díjak mértékére és esedékességére vonatkozóan az egyes szolgáltatásfajták szerint az előfizetői szerződésben és a 2. számú mellékletben meghatározott díjakat kell fizetni.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit Honlapján közzéteszi. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen ÁSZF 6.2 pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.2 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.2.2 pontjában meghatározott szerződésszegése esetén az Előfizető részére a jelen ÁSZF 6.3.2 pontjában meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

Szolgáltató tevékenysége a címben foglalt szolgáltatásra nem terjed ki, ennek okán, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

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

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. A legrövidebb szerződéses időtartam 1 (egy) év. Kivételesen - a Szolgáltató egyedi mérlegelése alapján – ennél rövidebb időtartamú szerződés is köthető.

Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnégy) hónapos időtartamra vagy a mindenkori akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamot

hónapokban kell megállapítani. A hónapokban meghatározott határozott időtartam azon a naptári napon – 24.00 órakor – jár le, amely számozásánál fogva megfelel a szerződéskötés dátumának napjával. A határozott időtartam lejártát az írásbeli egyedi előfizetői szerződés kifejezetten megjelöli.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. Ha felek a határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződésben megállapodtak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, úgy ez esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően – bármely fél kezdeményezésére - szerződésmódosítással is dönthetnek.

A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a jelen ÁSZF általános szabályait kell alkalmazni. A határozott idejű szerződést előfizető az általános szabály szerint felmondhatja, ha a határozott időtartam alatt a szolgáltató – a határozott idejű szerződésre tekintettel az előfizetőnek biztosított kedvezményeket is érintő – egyoldalú szerződésmódosítást hajtott végre, avagy, ha a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. A határozott idejű szerződést felek rendes felmondással nem szüntethetik meg.

A határozott idejű szerződés tartama az előfizető által kért szolgáltatás szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

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

9.2.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakiséga

Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább, illetve jogszabályban meghatározott esetekben egyoldalúan.

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

Ha az Előfizető képviselőjében harmadik személy az előfizetői szerződés Ügyfélszámának megadásával az ügyfélszolgálati irodában az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti.

Távollévők közötti szerződésmódosítás kezdeményezése esetén, ha a módosítást az Előfizető képviselőjében harmadik személy az Előfizető Ügyfélszámának megadásával kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződésmódosításra meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ezek a rendelkezések nem alkalmazhatók, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

9.2.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

9.2.2.1 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja

egyoldalúan

a) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

b) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő – módosítására feljogosító esetek a következők:

- [a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. fejállomás csere, hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
- [a szolgáltatások megfelelő minőségének
- [az elírások javítása;
- [a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
- [ha a szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igények, valamint a műsordíjak gazdasági hatásának és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul;
- [amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;

a) Vis Maior, vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatásra vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Az Előfizetői Szerződés lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az Eht. 144. § (3)-(6) bekezdéseiben, valamint a Rendelet 15. § (2)-(3) és (6) bekezdéseiben foglaltak szerint.

9.2.2.2 A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 9.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan

1.) az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek: a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);

2.) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket nem érinti.

Az ÁSZF lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Új szolgáltatás, szolgáltatási csomag bevezetése esetén - amennyiben azok nem érintik a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken - a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az Előfizetők azokról a hatálybalépést megelőzően vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az ÁSZF 9.2.2.1. pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- e) a módosítás indokolása;
- f) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

9.2.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult – azonnali hatállyal - felmondani az Előfizetői Szerződést.

Amennyiben az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy az Előfizető a Szerződést csak akkor mondhatja fel, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló Szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben a Szolgáltató az egyoldalú Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosításról szóló értesítésében megadott határidőn belül az Előfizető nem él a Szolgáltatói szerződésmódosítás esetére megillető jogával, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosítására a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló Ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

9.2.4 Az Előfizetői Szerződés Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását a szerződés megkötésére vonatkozó

szabályok szerint írásban kezdeményezheti. Az Előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az Előfizetői Szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – a szerződésmódosítási ajánlatban megjelölt feltételekkel és időpontban - hatályba lép:

- a) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- b) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- c) közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján hozzájárulásával.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon - kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

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

9.3.1. Áthelyezés

Az áthelyezésre vonatkozó részletes szabályozást a jelen ÁSZF 2.4.2. pontja tartalmazza.

9.3.2. Átírás

Az átírással vonatkozó részletes szabályozást a jelen ÁSZF 2.4.2. pontja tartalmazza.

9.3.3 Csomagmódosítás

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül naptári évenként egy alkalommal kezdeményezhet szolgáltatási csomagmódosítást. Naptári évenként több mint egy alkalommal történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizetőt a 2. sz. mellékletben meghatározott díjfizetési kötelezettség terheli. Csomagmódosítás a szolgáltatási jogviszony keretében csak a kisebb csomagról a nagyobb csomagra történő módosítás esetében lehetséges.

Az új csomag igénybevételét a Szolgáltató a kérelem tudomásulvételét követő 5 (öt) munkanap alatt biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Előfizető az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető szolgáltatási csomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan digitális szolgáltatási csomagra módosítja, melyhez az Előfizetőnél kihelyezett, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezés cseréje szükséges, és az Előfizető a szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az Előfizetői általi telepítést vállalja, úgy az Előfizető az új szolgáltatás igénybe vételéhez rendelkezésére bocsátott berendezés átvételét követő 3 (három) munkanapon belül köteles a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján a korábbi szolgáltatási csomagjához használt berendezést a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, azaz a 2. számú mellékletben meghatározott összegű díjat megfizetni. Az

Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött előfizetői szerződés szolgáltatási csomagja csak az előfizetői szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

9.3.4. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizetői adataiban bekövetkezett változás esetére vonatkozó részletes szabályozás a jelen ÁSZF 2.4.2. pontja tartalmazza.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az Üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről Adatkezelési Tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képezi.

A Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé.

Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviselőre meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 5. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI

SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésben Üzleti Előfizetőkre az Eht.-ben vagy a Rendeletben meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás Egyéni Előfizetők részére elérhető; a Kis- és Középvállalkozások az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosult kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását.

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

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja.

A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

12.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- d) az Előfizető rendes felmondásával;
- e) Szolgáltatói rendes felmondással;
- f) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- g) Üzleti/Intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- h) a felek közös megegyezésével;
- i) Az Eht. 134.§ (11) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;

Határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői Szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontjáról.

12.2 Előfizetői felmondás

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondás útján felmondani.

A felmondást a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni, írásban. Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői Szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az Előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi, a Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja.

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.3 Szolgáltatói Felmondás

12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását

a) írásban, tértivevényes levélben

köteles az Előfizetőnek megküldeni

Az Előfizető szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste”, „nem fogadta el”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza.

Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének Szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében

meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.3.2 A Szolgáltató rendes felmondása

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

12.3.3 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, ideértve azt az esetet is, amikor az Előfizető Szolgáltató tulajdonát képező eszközökön a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített Hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 (három) napot biztosít.

12.3.4 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető díjtartozása miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg
 - [az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget; illetőleg
 - [havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10 000 forintot;vagy ha
- a) az Előfizető a díjtartozás összességét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás esedékes, nem vitatott további díjait folyamatosan megfizeti.

12.3.5 A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3

(három) havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 12.3.3 és 12.3.4 pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult a Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §-a, illetve az ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

12.3.6 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 2. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni.

Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN;

Szolgáltató tevékenysége a címben foglalt szolgáltatásra nem terjed ki, ennek okán, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- [A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- [Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni.;
- [Az Előfizetői Hozzájárulási Pont létesítésével összefüggésben a Szolgáltató figyelmét felhívni arra, ha a létesítéshez harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges.;
- [Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban Hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges.;
- [Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- [Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződészerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

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

Ezen kötelezettségeket az ÁSZF 12.3.6 pontja tartalmazza.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződészerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az Előfizető az ÁSZF 14. pontjában, illetve az ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNETETNI – AZ EHT. 132. §(2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK.

Szolgáltató tevékenysége a címben foglalt szolgáltatásra nem terjed ki, ennek okán, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

16. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK

A jelen Általános Szerződési Feltételekben, valamint az egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, a mindenkor hatályos jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

Melléletek jegyzéke:

1. sz. melléklet: Mikrohullámú hálózaton nyújtott szolgáltatások leírása, területi lefedettség
2. sz. melléklet: Díjszabás
3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói, szolgáltatási csomagok tartalma
4. sz. melléklet: Engedélyezett Használat Elvei (AUP)
5. sz. melléklet: Adatvédelmi tájékoztató
6. sz. melléklet: Előfizetői szerződés
7. sz. melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok

1.sz. melléklet: Mikrohullámú hálózaton nyújtott szolgáltatások leírása, területi lefedettség

A szolgáltatások leírása:

Üzleti internet szolgáltatás:

Az Előfizető/használó vezeték nélküli mikrohullámú összeköttetésen keresztül PPPoE, DHCP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával, az Előfizetői Szerződésben (Lásd: 6.sz. melléklet: Egyedi Előfizetői Szerződés) meghatározott sávszélesség, és díjszabás (Lásd: 2.sz. melléklet: Díjszabás) szerint. A szolgáltatás átadási pontja a szolgáltatói végberendezés (kültéri antenna) Ethernet interfésze. Ehhez csatlakozik az ügyfél saját berendezése (PC, Laptop, egyéb) egy speciális sodrott érpárú UTP kábelen keresztül. A szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes. A szolgáltatói végberendezés felszerelését és üzembe helyezését minden esetben a Szolgáltató, vagy annak alvállalkozója végzi. A végberendezés mérete és formája függ a felhasználás helyétől, és egyéb vételi viszonyoktól. Az Előfizető közvetlenül, publikus IP cím kiosztásával kapcsolódik az internetre.

Privát LAN szolgáltatás:

Több telephelyes vállalkozások, illetve fizikailag, földrajzilag különböző helyeken üzemelő számítógépek, vagy számítógépes hálózatok összekapcsolása vezeték nélküli mikrohullámú hálózaton keresztül, az előfizetői igények alapján meghatározott sebességen és szolgáltatási díjakon.

Területi lefedettség:

- Baranya megye
- Somogy megye
- Tolna megye

2.sz. melléklet: Díjszabás

Havi szolgáltatási díjak:

Előfizetői szerződésben rögzített (Egyedi megállapodások alapján, kizárólag üzleti előfizetések)
--

Egyszeri díjak:

Kiszállási díj hiba esetén (ha szolgáltatói vagy előfizetőtől független hiba)	díjmentes
Alapszerelés	díjmentes
Belépési díj	Előfizetői szerződésben rögzített (csomagonként eltérő)
Kiszállási díj, ha a hiba az Előfizetőnél van	2500.- Ft / alkalom
Szervíz óradíj	3500.- Ft / óra
Tulajdonos váltás az Előfizető kérésre (fennálló hűségidős szerződés esetén az új előfizető azt köteles átvállalni)	2500.- Ft
Hozzáférsz áthelyezés új címre - műszaki megvalósíthatóság esetén	5000.- Ft
Kiszállási díj az előfizető kérésére	3000.- Ft / alkalom
Expressz kiszállási díj az előfizető kérésére (6 órán belül)	5000.- Ft / alkalom
Alap visszakapcsolási díj	2000.- Ft / alkalom
Emelt visszakapcsolási díj - díjhátralékos előfizető esetében 60 nap felett	4000.- Ft / alkalom
Számla, csekk újranyomtatása (2. alkalom után)	450.- Ft / db
Fizetési felszólítás I. levélben (adminisztrációs díj)	800.- Ft / alkalom
Fizetési felszólítás II. levélben (adminisztrációs díj)	1500.- Ft / alkalom
Előfizetői végberendezés díja	20000.- Ft
Kötbér (hűség szerződés megszegése esetén)	20000.- Ft
Szerelt kábel (utp, fali rögzítővel)	180,- Ft/fm

Egyszeri díjak részletes ismertetése:

- **Kiszállási díj hiba esetén (ha szolgáltatói vagy előfizetői független hiba):** A szolgáltató által biztosított előfizetői végberendezés, központi állomás cseréje miatti kiszállás.
- **Alapszerelés:** Az Előfizetői végberendezés felhelyezése, üzemkész állapotra történő beállítása, mely tartalmaz 10 fm szerelt kábelt, 1db fali tartót, kiszállást.
- **Belépési díj:** Az Előfizetőt terhelő egyszeri költség, mely tartalmazza az alapszerelést, a rendszerre való csatlakozás lehetőségét.
- **Kiszállási díj, ha a hiba az Előfizetőnél van:** Az Előfizetőnek felróható okból keletkezett hiba javításának egyszeri díja.
- **Szervíz óradíj:** Az előfizető kérése alapján a szolgáltató által elvégzett javítás vagy munka, ami nem a szolgáltatás érdekkörébe tartozik.
- **Tulajdonos váltás az Előfizető kérésre (fennálló hűségidős szerződés esetén az új előfizető azt köteles átvállalni):** Az előfizető kérése alapján, az előfizetői szerződés, átruházása egy másik személyre. A határozott idejű szerződés változatlan feltételekkel átruházódik az új személyre. Fennálló tartozás esetén, a Szolgáltató nem köteles e kérést teljesíteni a kiegyenlítés megtörténteig.
- **Hozzáférés áthelyezés új címre - műszaki megvalósíthatóság esetén:** Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, számlatartozása nincs és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető és ehhez a rendszerre kapcsolás elengedhetetlen, úgy a Szolgáltató egy egyszeri Áthelyezési díj ellenében köteles teljesíteni az Előfizető kérését.
- **Kiszállási díj az előfizető kérésére:** Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató helyszíni megjelenése a előfizetőnél.
- **Expressz kiszállási díj az előfizető kérésére (6 órán belül):** Az előfizetőt expressz kiszállási díjfizetési kötelezettség terheli, amennyiben a bejelentéstől számított 6 órán belül kéri a kiszállást a Szolgáltatótól.
- **Alap visszakapcsolási díj:** Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére vagy egyéb az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetel és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató beavatkozása (kiszállás, beállítás) szükséges. Amennyiben a visszaállításhoz a Szolgáltató helyszíni kiszállása is szükséges, úgy annak a Díjszabási táblázatban meghatározott fizetendő összege is felróható az Előfizetőnek.
- **Emelt visszakapcsolási díj - díjhátralékos előfizető esetében 60 nap felett:** Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe eső okból

kifolyólag korlátozásra került illetve díjhátraléka meghaladja az 50 napot és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, emelt visszakapcsolási díj fizetendő ha a Szolgáltató beavatkozása (kiszállás, beállítás) szükséges. Amennyiben a visszaállításhoz a Szolgáltató helyszíni kiszállása is szükséges, úgy annak a Díjszabási táblázatban meghatározott fizetendő összege is felróható az Előfizetőnek.

- **Számla, csekk újryomtatása (2. alkalom után):** Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizetőnek naptári évente 1 alkalommal díjmentesen biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalankénti számított nyomtatási költség.
- **Fizetési felszólítás I. levélben (adminisztrációs díj):** A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatosan felmerülő további költségei és díjai együttesen.
- **Fizetési felszólítás II. levélben (adminisztrációs díj):** A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött, tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatosan felmerülő további költségei és díjai együttesen.
- **Előfizetői végberendezés díja:** A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hírközlési eszköz elvesztése vagy működésképtelen állapotba kerülése esetén Az Előfizetőt terhelő fizetési kötelezettség. Az Előfizetői végberendezés díja abban az esetben is felróható az Előfizetőnek, ha a Szolgáltató, rendes felmondással, díjtartozás miatti szerződés megszüntetéssel, vagy az Előfizető rendes felmondásával felmondják az Előfizetői szerződést és a Szolgáltatónak az eszköz leszereléshez, az eszközhöz való hozzájutáshoz szükséges feltételeket nem vagy csak részben biztosítja az Előfizető.
- **Kötbér (hűség szerződés megszegése esetén):** Az Előfizető által vállalt hűség szerződés idő előtti felmondása esetén a Szolgáltató jogosult a kötbér mértékét kiszámlázni az Előfizető terhére.
- **Szerelt kábel (utp, fali rögzítővel):** Az alapszerelésen felül fizetendő távtáplálásra és adattovábbításra használható vezeték, mely az összeköttetést biztosítja az Előfizetői végberendezés és az Előfizető szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz között.

3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói, szolgáltatási csomagok tartalma

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje:	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje:	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása:	97%
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	90%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése:	
- A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen:	600 perc
- Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen:	1800 perc

Az előfizetői szolgáltatásokhoz kötődő minőségi mutatók (minimum garantált sávszélesség) minden esetben az előfizetői szerződésben kerül rögzítésre.

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése:

Minőségi mutató neve: *A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje*

Jogszabály hivatkozási helye: 229/2008. (IX. 12.) Korm. Rendelet . melléklet 1.a)

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje.

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések
- azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. 15 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2.§ alapján továbbra is fennáll a 30 napos bekapcsolási kötelezettség az egyedi előfizetői szerződésekre vonatkozóan.

A szolgáltatóhoz való új hozzáférés létesítések ideje (*HLI*): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő, napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

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

Minőségi mutató neve: *A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje*

Jogszabály hivatkozási helye: *229/2008. (IX. 12.) Korm. Rendelet . melléklet 1.b)*

Minőségi mutató meghatározása:

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

Értelmező kiegészítések:

Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatóhoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A

hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- végberendezés hibája
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben.
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását.
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

A mért jellemzők:

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

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató származtatása:

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

Minőségi mutató neve: *A szolgáltatás rendelkezésre állása*

Jogszabály hivatkozási helye: *229/2008. (IX. 12.) Korm. Rendelet . melléklet 1.d)*

Minőségi mutató meghatározása:

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

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek:

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

A mért jellemzők:

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

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető (minden cella) számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgálatni.

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató származtatása:

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

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

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

Minőségi mutató neve: *Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya*

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban.

Értelmező kiegészítések:

Az EHT 14.§ (3) bekezdése értelmében a hibafelvevő munkahelyek elérhetőségére is vonatkoznak a 16/2003 (XII.27.) IHM rendelet ügyfélszolgálati elérhetőségre vonatkozó előírási.

A mért jellemzők:

A kezelő, hibafelvevő válaszideje az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció (csengetési visszhang) vételének pillanatától a kezelő személyes bejelentkezéséig tart.

Az alapadatok forrása:

A vizsgáló hívások rögzített eredménye.

Minőségi mutató származtatása:

A mutató értéke $VBI/(BEH/100)=TÉ \%$

Ahol a

-VBI a 120 másodpercen belül kezelt teszt hívások darabszáma

-BEH a beérkezett teszt hívások darabszáma

-TÉ a teljesített érték %-ban

Minőségi mutató neve: *A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség*

Jogszabály hivatkozási helye: 229/2008. (IX. 12.) Korm. Rendelet . melléklet 4.b)

Minőségi mutató meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál. (GLS) (GFS)

Értelmező kiegészítések:

Egy értékpárt (per jellel elválasztva) kell megadnia a szolgáltatónak – ez a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell elvégezni. A referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása.

A tesztvizsgálat időpontja: a mérést forgalmas időszakban kell végezni.

A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc

A referencia szerver(ek)e)t független szervezetnek kell működtetnie. Amíg referencia szerver nem áll rendelkezésre, a szolgáltatónak kell gondoskodnia vizsgáló szerverről. A referencia szerver rendelkezésre állását követő harminc napig a szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.

Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mindkét irányban mérni.

Referencia szerver : *ns1.netfalu.hu*

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltatóelőfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizetőszolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket.

A szolgáltató szolgáltatási területén méréssel történik. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a , de legfeljebb 50 db.

4. számú melléklet: Engedélyezett Használat Elvei (AUP)

<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények.

Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen. Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását. A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott support@vannet.hu e-mail címen. A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység megszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzi jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül. Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing). A szolgáltató bizonyos esetekben

(például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel. Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel. A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy weboldal) elérhető lesz.

5. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. Bevezetés

A Szolgáltató az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az Elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226 /2003 (XII. 13) Korm. rendelet 3.§-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, ÁSZF mellékletét képezi.

A jelen adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az Előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény 59.§. (1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- d) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 154.§-ában foglalt rendelkezések;
- e) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

3. Definíciók

- a) **Előfizető:** Az a jogi, vagy magánszemély, akivel a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére az Általános Szerződési Feltételekben, valamint az Előfizetői Szerződés-ben meghatározott feltételekkel Előfizető-i jogviszonyt létesít. Az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így magát egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre vonatkoznak tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Az előzőekben írtaktól függetlenül a jelen szabályzat nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.
- b) **Személyes adat:** Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;
- c) **Adatkezelés:** Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is;

- d) **Adatfeldolgozás:** Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;
- e) **Adattovábbítás:** Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;
- f) **Nyilvánosságra hozatal:** Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.
- g) **Adatkezelő:** Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- h) **Adatfeldolgozó:** Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.
- i) **Adattörlés:** Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

4. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

4.1 Adatkezelési célok

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

4.1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. Törvény (a továbbiakban: Eht) **157.§ (2) bekezdés** alapján a Szolgáltató az Előfizetők részére történő **számlázás** és kapcsolódó **díjak beszedése**, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszama;
- d) az Előfizetői Végbereendezés felszerelésének helye és az Előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai;
- e) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja;
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- h) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
- i) az Előfizető által választott díjfizetési mód;
- j) az Előfizető által választott fizetési periódus;
- k) pénzügyintézetten keresztül fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszama;
- l) az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- m) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- n) szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt egyedi azonosítója, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- o) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- p) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)–c) pontban meghatározott adatai;
- q) ha az egyéni Előfizető korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a)–b) pontban meghatározott adatai;
- r) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végbereendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

4.1.2. a Szolgáltató az Eht. **154. § (1) bekezdés** alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra irányuló **szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése**, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges következő személyes adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levélcíme;
- b) ha szükséges az Előfizetői szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférési Pont címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
- c) Bejelentés, Panasz rövid leírása;
- d) Bejelentés időpontja (év, hó, nap, óra);
- e) Bejelentés, Panasz kivizsgálásának eredménye;
- f) Bejelentés, Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hó, nap, óra);
- g) Előfizető értesítésének módja és időpontja.

4.1.3 Az Eht. **141. § alapján** a Szolgáltató a **hibabejelentések**, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői / bejelentői hívószámot, vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra); eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

4.1.4 A Szolgáltató **értéknövelt szolgáltatások nyújtása vagy saját üzletszerzési céljából** – az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig - feldolgozhatja a 4.1.1 pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett, illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (pl. tervezett változások és fejlesztések, tájékoztatás akcióról, új szolgáltatások, hűségidőszakok, nyereménysorsolások) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

4.1.5 Az Ügyfél/ Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyítik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyi igazolvány száma/útlevelezszám; e-mail cím).

4.2 Az adatkezelés módja

Az Ügyfél az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Ügyfélt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell (Eht. 159.§):

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) azon műszaki és szervezési intézkedések érdekében szükséges adatkezelésekről, melyek a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szint nyújtásához szükségesek;
- c) a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről;
- d) a fenti 4.1.1 pontban meghatározott adatkezelésekről;
- e) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végző szervek, illetve a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére

- jogszabály alapján jogosult szervek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtó, továbbá az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv, és az az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére teljesíthető vagy teljesítendő adatszolgáltatásról;
- f) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak adhatók át;
 - g) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
 - h) milyen jogorvoslati lehetősége van az Ügyfélnek;
 - i) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről;

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a fenti b)-e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változtatásokról.

Az Ügyfél adatai, ha az ajánlattétel vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Ügyfél adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az Ügyfél másképpen nyilatkozott.

A Szolgáltató, amennyiben azt az Ügyfél, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától. Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény,- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (továbbiakban: Grt) 6.§-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt, szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény,- és piackutatási célú küldemény továbbítása, melyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162.§ (2)).

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az Előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Ügyfél személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani (Avtv 9/A. § (1)).

Az automatizált adatfeldolgozás esetén az érintettet - kérelmére - tájékoztatni kell az alkalmazott matematikai módszerről és annak lényegéről (Avtv 9.§(2)).

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy Előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés,-tájékoztatás, közvélemény-és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult (Eht. 162.§ (1)).

5. Az adatok Szolgáltató általi tárolásának időtartama

5.1 Az adatok tárolásának időtartama

Személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
1. természetes személy Előfizető születési neve, anyja neve, születési ideje és helye, valamint címe (lakcím/tartózkodási hely) – 4.1.1/a-b) szerinti adatok	a) Eht. 129.§ b.) és c.) pont (anyja neve csak Előfizető hozzájárulása esetén kezelhető) b) Eht. 159/A §(1) bek. a.) pont.	a) a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap b) a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
2. korlátozottan cselekvőképes természetes személy Előfizető esetén a törvényes képviselő 1. pont szerinti adatai 4.1.1. q) szerinti adat	Eht. 129.§ (7) bekezdés (anyja neve csak Előfizető hozzájárulásával)	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
3. az Előfizető számlázási címe (ha eltér a lakhelyétől)	Eht. 129.§ (6) bekezdés c.) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
4. Az Előfizetői Hozzáférsi Pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakcímétől/tartózkodási helytől) 4.1.1. d) szerinti adat	a) Eht. 129.§ (2) bekezdés n.) pont b) Eht. 159.§ (1) bekezdés c.) pont	a) a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap b) a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
5. az Előfizető e-mail címe	Előfizető hozzájárulása esetén	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
6. a szolgáltatás igénybevételének időtartama 4.1.1. m) szerinti adat	a) Eht. 157.§ (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A.§ (1) bekezdés d) pont	a) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap b) az Előfizető szerződés megkötését követő 1 év + 30 nap
7. A szolgáltatás igénybevételének dátuma 4.1.1. f) pont szerinti adat	a) Eht. 157.§ (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A.§ (1) bekezdés d) pont	a) a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap b) a szerződés megkötését követő 1 év + 30 nap
8. a díjfizetéssel, díjtarozással összefüggő adatok 4.1.1. g) pont szerinti adatok	Eht. 157.§ (2) bekezdés h) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
9. tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának az eseményei 4.1.1. h) pont szerinti adatok	Eht. 157.§ (2) bekezdés i) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
10. az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatok	Eht. 157.§ (4) bekezdés szerinti Előfizetői hozzájárulás	Ügyfél hozzájárulásának a visszavonását, vagy a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
11. közös adatállomány keretében jogszabályban előírt adatok 6.4 pont	Eht. 158.§	Közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a

		korábban értesített Szolgáltatónak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.
--	--	---

5.2 A 4.1.2 és 4.1.3 pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását, vagy a Panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló határidő leteltéig, vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

5.3 A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 2 évig megőrzi. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

5.4 Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

5.5 Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult (i) nyomozó hatóság., (ii) ügyészség, (iii) bíróság, (iv) valamint nemzetbiztonsági szakszolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében kezelheti az Eht 159/A. § szerinti adatokat.

5.6 Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. Az Előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

6.1 Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény - vagy piackutatás, céljából (ld. még 6.2 pont)

csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint, vagy postai úton megküldött nyilatkozattal bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre (Avtv. 9.§)

Az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződéshez tartozó adatlapon tett nyilatkozata szerint járul, vagy nem járul hozzá ahhoz, hogy tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából a Szolgáltató továbbíthassa adatait az Európai Unión belül található adatkezelőkhöz.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait az valamelyik EGT-állam területén található és a szolgáltatások nyújtásában közreműködő kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

EGT-állam: az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött

nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez.

A valamelyik EGT-államba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén belül történe meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek valamelyik EGT-állam területén található, és amelyek a Szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a Szolgáltató tulajdonosával.

Az Előfizető a Szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a Szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az Előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a Szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

6.3.1 A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatót végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- d) az Avtv. 3.§ (8) bekezdés szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, a szolgáltató által előállított vagy kezelt, törvényben nevesített adatokat és azokat a jogszabály rendelkezései szerint kiállított kérelemre átadja a nevezett hatóságoknak.

Az Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás(fekete lista)

6.4.1 Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht 118.§(4) bekezdésben meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157.§ szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158.§(3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg- azzal az adattartalommal- közös adatállományt létrehozni.

6.4.2 A Szolgáltató a 6.4.1 pontban meghatározott célból csak az Eht 129.§ (6) bekezdésének b-f) pontjában foglalt Előfizetői adatokat adhatja tovább

6.4.3 Az Előfizető adatai az Eht. 118.§ (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös nyilvántartásba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető részére részben vagy egészben korlátozta; vagy

- b) számlatartozás miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- c) az Ügyfél, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

6.4.4. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

6.4.5. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157.§(3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az Eht. 158.§ (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

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

6.4.7. Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az Eht. 158.§ (1) bekezdés szerinti célra,
- b) az Eht 157.§ (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatokat tartalmaz.

Az Előfizető adatainak átadásáról a Szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5. pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

6.5 A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A fentiekben meghatározott tevékenysége keretében a Szolgáltató köteles az alábbi szabályoknak megfelelni:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban: szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem Ügyfél, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezeti intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedés megtételéről.

6.6 Az Előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 11.§ szakasza alapján az Előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, illetve a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével törlését,
- d) tiltakozást előterjeszteni;
- e) hatósági jogérvényesítésre.

6.6.1 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az Előfizető kérésére az Előfizető számára biztosítja. Amennyiben az Előfizető ügyfélszolgálati bejelentését a Szolgáltató rögzítette, annak tartalmát az Előfizető kérésére a Szolgáltató előzetes egyeztetés alapján, az ügyfélszolgálati irodában történő személyes megjelenés során biztosíthatja.

6.6.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a Szolgáltató

ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az Előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

6.6.3 Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizető, Ügyfélről a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírás, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt - bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájánál adatainak helyesbítését.

6.6.4 Tiltakozási jog

Az Előfizető, Ügyfél tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvéleménykutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is- megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül - e törvény szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzáférés érdekében - e törvény szerint - bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatait az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatait nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

6.6.5 Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni.

Az Előfizető a 7. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és/vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.

A személyes adatok védelméhez való alkotmányos alapjog védelme érdekében az Országgyűlés 2012. január elsejétől létrehozta a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot. A független, csak a törvénynek alárendelt Hatóság feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése.

7. A Szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Lengvárszky Szabolcs (ügyvezető)

Telefon: 72 – 315 -331

e-mail: info@vannet.hu

A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

6. számú melléklet: Előfizetői Szerződés

Az

RG-NETWORKS KFT.

**MIKROHULLÁMÚ
TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSA**

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

.....

részére

Pécs,

Az RG-NetWorks Kft. Mikrohullámú Távközlési Szolgáltatása
Üzleti Előfizetői Szerződés

amely létrejött, egyrészről:

Cégnév:

Székhely:

Céggjegyzék száma (vagy más nyilvántartási szám):

Számlázási cím:

Telepítési cím (Előfizetői hozzáférési pont helye):

Adószám:

Bankszámlaszám:

Kapcsolattartó:

Email:

- továbbiakban, mint Előfizető -

másrészről:

Szolgáltató neve: RG-NetWorks Kft.

Szolgáltató székhelye: 1146 Budapest, Dózsa György út 1. II. em.

Levelezési cím: 7622 Pécs, Nyírfa u. 24.6

Céggjegyzék szám: 01-09-939781

Adószáma: 22704850-2-42

Bankszámlaszáma: Szigetvári Takarékszövetkezet 50800111-11209533

Központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége (e-mail, honlap):

+ 36 72 315 331, +36 40 20 11 00, www.rgnetworks.hu, www.vannet.hu, info@vannet.hu

Hibabejelentő elérhetősége:

+ 36 72 315 331, +36 40 20 11 00, support@vannet.hu

- továbbiakban, mint Szolgáltató -

Együttesen mint Felek között, az alulírott helyen, időben, az alábbi feltételek mellett:

1. A szolgáltatás rövid leírása, díjsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások

Internet szolgáltatás vezeték nélküli hálózati kapcsolaton, 802.11b/g vagy 802.11a interfészen keresztül és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang, továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül. A szolgáltatás jelátadási pontja egy UTP csatlakozó felületű interface. A hozzáférési ponthoz csatlakozik egy kültéri antenna, mely formája és mérete függ a felhasználás helyén mért télerőtől és egyéb vételi viszonyoktól.

Felek megállapodnak abban, hogy egymással az alábbi tárgyban Előfizetői Szerződést kötnek az alábbiak szerint.

Szolgáltatás		
Időtartam*	1 Éves hűségidő	2 Éves hűségidő
Díjsomag*	Vállalati	
Le/feltöltési sebesség (Kbit/s)		
Havidíj		
Fizetési gyakorisága*	Havi	Féléves
Fizetés módja*	Átutalás	Csekkes

Egyszeri díj		
Fizetés módja*	Átutalás	Csekkes

*A megfelelő részt kérjük X-el jelezni.

A Szolgáltató tulajdonában maradnak, az Előfizető felelős őrzésébe kerülnek a szolgáltatás teljes ideje alatt az alábbi eszközök:

-
-
-

Az Előfizető tulajdonába kerülnek az alábbi eszközök:

-
-
-

A Szolgáltató a Szolgáltatást éves szinten a teljes rendszerre vetítetten, 97 % rendelkezésre állással biztosítja a felhasználói felületen.

A Szolgáltató szolgáltatásának nem része a felhasználói felület utáni adattovábbítás. A szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

2. A szolgáltatás megkezdésének határideje:

A jelen Előfizetői Szerződés aláírása napján lép hatályba. Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás megkezdésének napjától hónapra jön létre. A határozott időtartam lejártával a jogviszony határozatlan idejű jogviszonnyá alakul át. A határozott idejű jogviszony lejárta előtt felek kezdeményezhetik a szerződés tartamának meghosszabbítását, amennyiben ez nem történik meg, az Előfizető írásbeli kéréséig a jogviszony fennáll.

A csatlakozás kiépítésének határideje: Az egyszeri díjokról készült számla kiegyenlítését követő 30 nap

A szolgáltatás megkezdésének határideje: A kiépítés napja.

3. Díjak és fizetési feltételek

Az Előfizető a szolgáltatást rendeltetésszerűen veheti igénybe és a Szolgáltató részére díjat köteles fizetni. Felek

megállapodnak abban, hogy az Előfizető a Szolgáltató részére egyszeri díja(ka)t, és a Szolgáltatás igénybevételéért – függetlenül attól, hogy az Előfizető üzemszerűen használja-e a berendezést - a szerződés teljes érvényességi ideje alatt havi díjat köteles fizetni.

A szolgáltatás díjai a jelen szerződésben rögzítetteknek felelnek meg. Ez vonatkozik a díjsomagban szereplő alapidíjakra, valamint az egyéb költségekre, szolgáltatásokra egyaránt. A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

Előfizetőnek a szerződés időtartama alatt lehetősége van másik díjsomagra történő áttérésre. Az érvényben lévő díjsomagokról Szolgáltató az ügyfélszolgálati irodájában kifüggesztett tájékoztatókon, telefonon, telefaxon és internetes honlapján keresztül ad tájékoztatást. Az Előfizetőnek ezen igényét írásban az ennek megfelelő nyomtatványon, amely beszerezhető az Ügyfélszolgálati Irodán vagy letölthető a Szolgáltató honlapjáról, kell bejelentenie. Másik díjsomagra történő áttérés csak hónap elején lehetséges. A Szolgáltató a havidíjat mindenkor a tárgyhónap 8. napjáig számlázza. A havidíj a számlában feltüntetett időpontban és módon esedékes. Az esedékesség lejártá után befolyt összegekre a Szolgáltató késedelmi kamatot számol fel. A belépési díjat a berendezések telepítésekor vagy egyéb, előre meghatározott módon kell megfizetnie az Előfizetőnek, a Szolgáltató által kiállított számla ellenében. Az ÁFA a mindenkor érvényes ÁFA törvények szerint kerül számlázásra.

A díjak változtatása csak az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében meghatározott esetekben lehetséges.

Fizetési feltételek

A számlázás havonta utólag, a tárgyhó 5. napjáig történik. Az Előfizető köteles a számlát, a számla kiállításának dátumától számított 8 (nyolc) napon belül átutalással kiegyenlíteni az RG-NetWorks Kft. Szigetvári Takarékszövetkezet 50800111-11209533 számú bankszámlaszámára.

A késedelmes fizetés késedelmi kamat köteles, melynek mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese (2x).

4. Szerződés megszüntetése, megszűnése

A szerződés az Általános Szerződési Feltételek 9.1 és 12. pontja szerint szüntethető meg, az ott írt módon és feltételek mellett.

A szerződés megszűnik az Általános Szerződési Feltételek 9.1. és 12. pontja szerint szűnik meg, az ott írt módon és feltételek mellett.

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

Az Általános Szerződési Feltételek 5. és 9. pontja szerint szüneteltethető, illetve korlátozható a szolgáltatás.

6. A szerződésszegés jogkövetkezménye

Az Általános Szerződési Feltételek 5., 7., 9., 12. pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményeit.

7. A hibabejelentés és a számlapanaszok megtételének lehetséges módjai és elintézési rendje, jogviták rendezése

Az Általános Szerződési Feltételek 1., és 6., pontjai tartalmazzák.

8. Előfizetői adatok kezelése

Az Általános Szerződési Feltételek 5. számú melléklete tartalmazza. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető 2003. évi C. törvény 157 §.(2). bek. szerinti adatállományon kívüli adatait kezelje, illetve ezen adatokat a Szolgáltató belső statisztikák, és piaci elemzések készítésére felhasználja.

9. Általános Szerződési Feltételek és az Előfizetői Szerződés módosítása

Felek megállapodnak, hogy jelen szerződést az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon lehet módosítani.

10. Az előfizetői végberendezés felszerelésének helye (Igény szerint pótlapon bővíthető)

Felek megállapodnak abban, hogy:

A Szolgáltató berendezései az Előfizető felelős őrzésébe kerülnek, emiatt:

- [az átadott eszközök megsemmisülése, harmadik személy általi eltulajdonítása, jogtalan elidegenítése esetében az Előfizető a berendezések teljes értékét téríti meg Szolgáltatónak.
- [az átadott eszközök nem rendeltetésszerű használatából, vagy megrongálásából adódó javítható meghibásodása esetén az Előfizető a Szolgáltatónál felmerült javítási költségeket köteles kifizetni a Szolgáltató által kiadott számla alapján.

11. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek teljes terjedelemben

- A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál (Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.)
- A Szolgáltató fióktelepén (cím: 7622 Pécs, Nyírfa utca 24.6.) a vonatkozó rendeletnek megfelelően rövidített formában a Szolgáltató honlapján (www.rgnetworks.hu, www.vannet.hu) hozzáférhető.

12. Egyéb rendelkezések

Felek kapcsolattartásra az alábbi személyeket jelölik:

Szolgáltató részéről:

Név: RG-NetWorks Kft.
Telefon: +36 72 315 331, +36 40 20 11 00
Fax: +36 72 510 659

Előfizető részéről:

Név:
Cím:
Telefon:
Fax:

13. Záró rendelkezések, nyilatkozatok

Jelen Szerződés a Felek között a kizárólagosan és teljes terjedelmében érvényes Szerződés, amelynek tartalmára és dátumára tekintettel a Felek valamennyi korábbi megállapodást, megbeszélést, tervezetet, amelyet írásban vagy szóban kötöttek a szerződés tárgyára vonatkozóan, hatálytalanítanak.

Felek megállapodnak, hogy jelen Előfizetői Szerződés kizárólag az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokkal együtt érvényes.

Felek a felmerülő jogvitákat minden esetben tárgyalásos úton próbálják rendezni, a tárgyalások sikertelensége esetére kikötik a Pécsi Városi Bíróság, illetve Pécsi Törvényszék illetékességét.

A természetes személy Előfizető kijelenti, hogy szerződéskötési képessége teljes.

Az Előfizető kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat megismerte, és azokat magára nézve kötelezően elfogadja.

Jelen Szerződést Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá.

Pécs,

.....
Előfizető részéről

.....
Szolgáltató részéről

7.sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520,

2. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos

1525 Budapest, Pf.75

Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105, e mail cím: www.nmhh.hu internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont

3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

4. Nemzeti Hírközlési Hatóság Információszolgáltatási és Nyilvántartási Kompetencia Központ

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

5. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szerződés-felügyeleti Kompetencia Központ

7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

6. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szabályozás-felügyeleti Kompetencia Központ

9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

7. Nemzeti Hírközlési Hatóság Vezetékes Szolgáltatás –felügyeleti Kompetencia Központ

4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122

8. Nemzeti Hírközlési Hatóság Hatósági Szolgáltatásminőség-felügyeleti Kompetencia Központ

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei

Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 411 0115

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 328 0185

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

6000 Kecskemét, Nagykőrösi út 32., Telefonszám: +36 76 481 405

Telefax: +36 76 481 416, E-mail: fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

7623 Pécs, Szabadság u. 7., Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494

Telefax: +36 72 510 791, E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107., Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151
Telefax: +36 66 546 140, E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

3526 Miskolc, Blaskovics u. 24., Telefonszám: +36 46 506 071
Telefax: +36 46 506 072, E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

6721 Szeged, Tisza L. krt. 11., Telefonszám: +36 62 541 737
Telefax: +36 62 541 739, E-mail: fogyved_daf_szeged@nfh.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Telefonszám: +36 22 501 751 +36 22 501 626
Telefax: +36 22 501 627, E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

9022 Győr, Türr István u. 1. Telefonszám: +36 96 329 244
Telefax: +36 96 329 186, E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu

Hajdu-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. , Telefonszám: +36 52 533 924
Telefax: +36 52 327 753, E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

3300 Eger, Kossuth L. u. 9., Telefonszám: +36 36 515 598
Telefax: +36 36 323 587, E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37, Telefonszám: +36 56 513 336
Telefax: +36 56 510 204, E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

2800 Tatabánya, Fő tér 4., Telefonszám: +36 34 309 303
Telefax: +36 34 309 302, E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

3100 Salgótarján, Mérleg út 2., Telefonszám: +36 32 511 116
Telefax: +36 32 511 118, E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

7400 Kaposvár, Csokonai u. 3., Telefonszám: +36 82 510 868
Telefax: +36 82 510 661, E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397
Telefax: +36 42 504 398, E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu

Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13., Telefonszám: +36 74 510 414

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: +36 (1) 457-7100, Telefax: +36 (1) 356-5520

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

A területi gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület**Vitarendezés, illetékes hatóságok**

A Bejelentéseket és a Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Általános információ és központi e-mail cím: info@nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

Az Előfizető a **Hírközlési és Média Biztos**hoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

Honlapja: www.mhb.nmhh.hu Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon: <https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlopok/esf00107/>

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá

a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Honlapja: www.nfh.hu

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.

a Gazdasági Versenyhivatalhoz

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905,

Honlapja: www.gvh.hu

az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **békéltető testülethez.**

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Illetve az Előfizető és Szolgáltató között az Előfizetői Szerződés kapcsán felmerült jogvitákban kizárólagosan illetékes bírósággént

a **Pécsi Járásbírósághoz**

Cím: 7621 Pécs, Széchenyi tér 14.
Postacím: 7601 Pécs, Pf.: 414.
Telefon: 72/522-150
Telefax: 72/522-153

vagy a **Pécsi Törvényszékhez**

Cím: 7623 Pécs, Rákóczi út 34.
Postacím: 7601 Pécs, Pf. 36.
Telefon: 72/503-500
Telefax: 72/215-365