

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Mikrohullámú Internet Szolgáltatáshoz

**RG-NetWorks Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű
Társaság**

Készítés dátuma: 2013. október 1.

Hatályos: 2017.október 24. napjától

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	6
1.1. A Szolgáltató neve és címe	6
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	6
1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe.....	6
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	6
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	7
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	7
2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	7
2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja.....	8
2.1.3. Az egyedi írásbeli Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei.....	9
2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai.....	11
2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	11
2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	11
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	12
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	12
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei.....	13
2.6. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban.....	13
2.6.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele.....	13
2.6.2. Változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban.....	13
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	15
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	15
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	16
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	17
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	17
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	17
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	17
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	17
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	17
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	18

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	18
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	18
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	18
5.1.1. Általános szabályok.....	19
5.1.2 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai....	19
5.1.3. A Szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező és/vagy egyéb okból szünetel.....	19
5.1.4. Díjfizetés a szünetelés ideje alatt.....	20
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....	20
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	21
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	21
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	21
6.1.1. A Hibaelhárítás módja	21
6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	23
6.2.1. Számlapanaszok intézése.....	23
6.2.2. Kötbérigények intézése	24
6.3. Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	24
6.3.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	24
6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén..	24
6.3.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés megszegése esetén	24
6.3.4. Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	25
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	25
6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése	25
6.4.2. A Panaszok kezelési rendje.....	25
6.4.3 Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	25
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	25
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	26
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	26
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, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	26
7.1.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása	26
7.1.2. Számlázás ideje, módja, gyakorisága	26
7.1.3. Kedvezmények	27
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	27
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	28
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	28
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI	28

8.1. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	28
8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK.....	28
8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN.....	28
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	28
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.....	28
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	30
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	30
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	30
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK).....	30
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	31
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	32
12.2. Előfizetői által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	33
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	34
12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei.....	34
12.3.2 A Szolgáltató rendes felmondása.....	34
12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt.....	34
12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető díjtartozása miatt	34
12.3.5. A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai.....	35
12.3.6. Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén.....	35
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	36
12.4.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakisége.....	37
12.4.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga.....	37
12.4.2.1. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan	37
12.4.2.2. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 12.4.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan	38
12.4.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	38
12.4.4. Az Előfizetői Szerződés Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása	39
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	39
12.5.1. Athelyezés	39
12.5.2. Átírás	39
12.5.3. Csomagmódosítás.....	39

12.5.4. Változás az Előfizető adataiban.....	40
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	40
13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	40
13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	40
13.3. A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁR ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	40
13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE.....	40
14. KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁR SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	41
15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. §(2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA	41
16. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK	41
1. sz. Melléklet: Fogalmi meghatározások	
2. sz. Melléklet: A rendszer rendelkezésre állás számítása	
3. sz. Melléklet: Előfizetői szerződés	
4. sz. Melléklet: Díjszabás	
5. sz. Melléklet: Tisztességes Használat Irányelv Rendszer (Fair Use Policy)	
6. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató	
7. sz. Melléklet: Az internet szolgáltatás szolgáltatási és igénybevételi irányelvei	
8. sz. Melléklet: Szolgáltatás minőségi mutatói	
9. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok	

Általános Szerződési Feltételek Internet Szolgáltatáshoz

Az RG-NetWorks Kereskedelmi és Szolgáltatói Korlátolt Felelősségű Társaság 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 továbbiakban: Eht.), a mindenkor hatályos 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 Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített cégnév: RG-NetWorks Kft.

Székhelye: 1116 Budapest, Hauszmann Alajos utca 2. szám
Fióktelepe: 7622 Pécs, Nyírfa utca 24.6.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő), és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Címe:
7622 Pécs, Nyírfa utca 24.6.

Telefonszámai:
+36 72 315 331 (H-P, 8-16-ig)
+36 30 49 59 646 (16-08 H-P; 0-24 SZ-V-ig)
Fax száma:
+36 72 510 659

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):

Címe:
7622 Pécs, Nyírfa utca 24.6.

Telefonszámai:
+36 72 315 331 (H-P, 8-16-ig)
+36 30 49 59 646 (16-08 H-P; 0-24 SZ-V-ig)

Egyéb elérhetőség:
support@vannet.hu

A telefonos hibabejelentő ügyfélszolgálat működési rendje:
Telefonon a fenti időpontokban, e-mailben minden nap 0 - 24 óra között.

1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: mikro.vannet.hu

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az ÁSZF a hibabejelentő ügyfélszolgálaton, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, az Interneten, a Szolgáltató honlapján (mikro.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 3. 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 érdekében – eleget tud tenni.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti.

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.

Az előfizetői szerződés

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

jön létre, azaz 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
- e) telefonon kötött Előfizetői Szerződés esetén, elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés fentiek szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2.1.3. pont szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni

arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2.1.3. pont szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.3. Az egyedi írásbeli Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

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

ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:

ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,

bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,

bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,

be) az internetes honlap elérhetősége,

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

c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,

cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,

- cd)* a díjfizetés módja,
- ce)* a számlakibocsátás határideje,
- cf)* telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
- cg)* a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d)* az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e)* amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- ea)* az előfizetői névjegyzékkel,
- eb)* a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- ec)* az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
- ed)* a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
- ee)* az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
- ef)* az egyéni előfizetői minőséggel,
- eg)* a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- eh)* az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- ei)* a 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- f)* amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés *d)* pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g)* utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
- h)* utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i)* utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j)* utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k)* utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l)* utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m)* üzleti előfizető esetén a 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől. Az előbbi körbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől. Ebben az esetben az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a

2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet, melynek alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezésektől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

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

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 (egyéni vagy 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 a Szolgáltató szolgáltatási területén, a Szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.

Kérhető műszaki felmérés, az előfizetői végpont és a szolgáltató hálózata közötti kapcsolódásról, minden szerződés kötelezettség nélkül. A műszaki felmérés díja előzetes megállapodást követően kerül meghatározásra.

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

Amíg a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtására, a szolgáltatás igénybevételének nincs időbeli korlátja.

2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

- 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 nappal nem régebbi) és eredeti aláírási címpéldány; Előfizető cégjegyzékszama, vagy

más nyilvántartási száma,

- d) az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (telefonszám, e-mail cím);
- 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. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

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

Amíg a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtására, a szolgáltatás igénybevételének nincs időbeli korlátja.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe Magyarország területén Nyugat- és Dél-Dunántúlra terjed ki, a műszaki feltételek teljesülése esetén.

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

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A jelenlévők között kötött előfizetői szerződés esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése ezen időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

A határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződés feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. Amennyiben a vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a fentiek szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

Ha a szolgáltató a vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől

számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

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.

2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén az Eszr. 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

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

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

2.6.1. 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.

2.6.2. Változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban

Az Előfizető bármely adatában bekövetkezett változást köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül 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 Hozzáférsi 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 Hozzáférsi Ponton a Szolgáltató az ÁSZF 4. 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, 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 Hozzáférsi Pont létesítésére vonatkozó szabályok szerint teljesíti.

Az áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a 4. számú melléklet tartalmazza.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői Hozzáférsi 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 Hozzáférsi Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez 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

Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a szolgáltató az előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap. A szolgáltató átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel az előfizetőnek, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére. Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződés feltételeiben vállalt határidőben belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Szolgáltató az Előfizető kérésére - a 4. 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 Hozzáférsi 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 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 befejezését 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 jogával 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 átírásra vonatkozó 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. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A szolgáltatás TEÁOR kódja:

6190 Egyéb távközlés

A szolgáltatás általános meghatározása:

Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a Szolgáltató a távközlési hálózatot felhasználva Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt az Előfizető részére, melynek ellenében az Előfizető díjat fizet.

A szolgáltatás átvételi és átadási pontja RJ45 interfészen történik. Az üzleti internet szakasz strukturált FtP/STP kábelezésből, épületen kívül 5GHz-es kültéri mikrohullámú berendezésekből tevődik össze. A kültéri rádiós szakasz pont-pont kapcsolat a Szolgáltató valamely bázisállomása és az ügyfél telephelye között.

Az Internet hozzáférési szolgáltatás keretében Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sáv szélességű TCP/IP hozzáférést vesz igénybe Szolgáltatótól. A hozzáférés keretében Szolgáltató a központjába a bérelt-vonalon beérkező forgalmat az Internet hálózatra illeszti. Az Internet hozzáférési szolgáltatás a Szolgáltató transzparens átviteli úttal és Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésével biztosítja Előfizető és Szolgáltató távközlő (IP alapú) hálózata között, amelyen keresztül Előfizető Szolgáltató távközlő hálózatához folyamatosan kapcsolódik. Az átviteli út kiépítése megvalósulhat optikai kábel, rézkábel, lézeres, rádiós mikrohullámú, illetve egyéb – a technika fejlődése nyomán alkalmazható – közegen (átviteli médiumon) keresztül.

A Szolgáltató az Internet hozzáférési szolgáltatás átalánydíj ellenében, időkorlátozás nélkül biztosítja.

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.

A szolgáltatás technológiai fogalmi meghatározásai

A szolgáltatások technológiai fogalmi meghatározásait az 1. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizetők a szolgáltatásokat berendezéseik közvetlen csatlakoztatásával vehetik igénybe az adott hozzáférési (Access) pontban.

A Szolgáltató által biztosított Előfizetői végberendezések

Az Előfizetőnél elhelyezett, a szolgáltatáshoz tartozó végberendezések, melyeket az Előfizető számára a Szolgáltató biztosít, EU konform minősítéssel és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jóváhagyásával működnek. Az eszközök Előfizető birtokába kerülnek, bérlet jogcímén.

Adatszolgáltatás az Előfizető kívánságára

A Szolgáltató az Előfizető összeköttetésére vonatkozó – a 2. számú melléklet alapján meghatározott - műszaki és megbízhatósági adatokat az Előfizető számára, kérésre megadja.

Alvállalkozó igénybevétele

A Szolgáltató jogosult alvállalkozó igénybevételére. Az alvállalkozó által nyújtott, az előfizető felé vállalt szolgáltatásért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga nyújtotta volna.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe Magyarország területén Nyugat- és Dél-Dunántúlra terjed ki, a műszaki feltételek teljesülése esetén.

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

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

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

A szolgáltató nem biztosít egyetemes szolgáltatásokat.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontot az egyedi előfizetői szerződés határozza meg.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

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

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszereit a jelen ÁSZF 8. számú melléklet tartalmazza.

Az átvitel-technikai rendszer rendelkezésre állása

A Szolgáltató vállalja, hogy az átadási pontok technikai rendelkezésre állási értéke, a teljes rendszerre vonatkoztatva éves szinten jobb, mint 99,5% és így a Szolgáltató hibájából történő kiesés nem haladja meg az évi 4 napot.

A Szolgáltató által biztosított hozzáférési pontokon az Internet hálózat elérhetőségének biztonsága 98 %.

A Szolgáltató nem felelős a tőle független, közbeiktatott, kapcsolódó hálózatok rendelkezésre állásáért és elérhetőségéért.

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

A hozzáférési pont megengedett forgalma

A hozzáférési pont megengedett forgalmát 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 igénybevétele mértéküknek megfelelően, arányosan használják.

Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató jogosult az összes előfizető együttes forgalmát abból a célból folyamatosan mérni, hogy a Szolgáltatónál rendelkezésre álló erőforrásokat (Internet gerinc stb.) a Szolgáltató menedzselő rendszere – amennyiben ettől az Előfizetői Szerződés külön nem tér el – az igénybevevő Előfizetők között arányosan ossza fel. A Szolgáltató, az Előfizető forgalmát tartalmában nem figyeli.

A Szolgáltató, eszközei üzemének optimalizálása alapadatoként a teljes forgalom – minden Előfizető által generált forgalom összessége – alapján forgalmi statisztikákat készít.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát

és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Szolgáltató a fenti eseményekkel kapcsolatban honlapján, különösen indokolt esetben e-mailben vagy más, közvetlen úton, tájékoztatást nyújt. Amennyiben valamely Előfizető veszélyezteti a hálózat egységét vagy más módon a biztonságot, a Szolgáltató – az Előfizető értesítése mellett – megteszi a szükséges intézkedéseket, beleértve ebbe az Előfizető szolgáltatásból történő átmeneti vagy végleges kizárását is.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely megfelel a vonatkozó Európai Uniósi hálózati szabványoknak.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői végberendezéseket. A hatóság ezen túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető köteles a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

Az Előfizető a csatlakozó végberendezését, a szolgáltatás hozzáférési pontjaként telepített szolgáltatói illetve saját végberendezést rendeltetésszerűen úgy köteles használni, hogy a szolgáltató adatkommunikációs hálózatát, annak működését ne veszélyeztesse, üzemképességét megfelelően biztosítsa.

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott és ezzel veszélyezteti a Szolgáltató szolgáltatásához alkalmazott hálózat működését illetve biztonságát, a szolgáltató ezt az előfizető részéről előidézett súlyos szerződésszegésnek tekinti, és akként jár el.

Az üzleti előfizetőnek napi 24 órában biztosítania kell a területén a szolgáltató által telepített, a távközlő hálózatának részét képező végberendezéshez és a szolgáltatás hozzáférési ponthoz hibaelhárítás céljából történő hozzáférést, valamint működésének ellenőrizhetőségét.

Az előfizetők a szolgáltató által biztosított – és/vagy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges - eszközök szünetmentes áramellátását saját költségükön kötelesek biztosítani, ennek hiányában a szolgáltató nem vonható felelősségre a szolgáltatás minősége és rendelkezésre állása tekintetében.

Az Internet csomagokon szerver üzemeltetése nem megengedett.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

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 a Szolgáltatást - akár Egyéni, akár Üzleti/ Intézményi Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 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 4. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

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

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,
- bármilyen 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,
- egyedi, egyébként szabályosan működő VSAT állomás üzemkiesése esetén, amely az Előfizető magatartása, vagy mulasztása miatt következik be,
- a Szolgáltatóval előzetesen nem egyeztetett berendezések rendszerre történő csatlakoztatása miatt,
- a HUB állomás megelőző karbantartási munkálatai ideje alatt,
- az előre látható, de a Szolgáltató által nem befolyásolható események 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 4. sz. mellékletben meghatározott szüneteltetési díjat, tartozik viselni.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

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 4. számú mellékletben meghatározott díjat számol 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 négyszerese.

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. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető Szolgáltatása Hibát jelen ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat 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 Hiba-bejelentési 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 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.

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

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.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be fenti határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a határidőbe.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül 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.

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 elhárítottak 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.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni. Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles a hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

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.

6.2.1 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 díjtarozására 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 zártóságára, 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 szerződésszegés megszűnése napjáig jár.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a

szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

6.3. Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás 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 4. sz. melléklet figyelembevételével.

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.

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

Az Előfizetői Szerződés megszegése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakokra 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.

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

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. A 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, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetésé

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 9. számú melléklete tartalmazza.

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

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

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.75.
Telefon: +36 1 457 71 00 Telefax: +36 1 356 55 20

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, az Eszr. 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének 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 költségekért fizetendő díjakat és díjtételeket a jelen ÁSZF 4. 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, valamint
- b) havi előfizetési díjak

7.1.2. 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 előfizetővel 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 (4. 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.

A szolgáltató díjának számítását és számlázását az egyedi előfizetői szerződésben és az általános szerződési feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

Számla kiállítására csak olyan informatikai rendszer felhasználásával kerül sor, amely biztosítja a díjak hibátlan kiszámítását végző rendszerelemek zártságát, és megakadályozza a számlázási rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést, valamint a számlázási információk észrevétlen módosítását. A számlázási rendszer továbbá megfelel az általános információbiztonsági zártági követelményeknek is. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás díjának elszámolása alapjául szolgáló számlázási rendszer információbiztonsági megfeleltetéséről a szolgáltató az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvénynek megfelelően gondoskodik.

Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS, vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni. Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben, illetve c) pontja szerinti SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

7.1.3. 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.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

A szolgáltató szolgáltatás-fajtánként különböző módon egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat számláz. A díjfizetési kötelezettség keletkezésére, a díjak mértékére és esedékességére vonatkozóan az egyes szolgáltatásfajták szerint az előfizetői szerződésben és a 4. számú mellékletben meghatározott díjakat kell fizetni.

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.

7.3. 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.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés 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 SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI

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

8.1. 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.

8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK

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

8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

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

9. AZ ELŐFIZETŐI 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.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok be kell mutatni annak részletes feltételeit. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. 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 helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú

előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a jelen ÁSZF 12.4. pontjában írtakat kell alkalmazni. A határozott idejű szerződést felek rendes felmondással nem szüntethetik meg.

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

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjsomag havi vagy időszaki díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt. A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan. A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható. A szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.

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 6. 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 képviselőjére meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 6. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE 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 is elérhető, a KKV-k 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 korlátaival szülő 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 MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén - az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. 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 megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

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) egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs az ÁSZF 12.5.2 pontja szerinti átírásra jogosult örökös;
- h) Üzleti/Intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- i) a felek közös megegyezésével;
- j) 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.

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, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. 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, így különösen az Előfizetőt terhelő, Szolgáltató által – kedvezmény okán – fel nem számított bérleti díj összegének megfizetésével, a 12.3.6. pont szerinti időpontban, a berendezések visszaszolgáltatásával egyidejűleg.

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.

Az előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést - a következő bekezdésben meghatározott jogkövetkezményekkel - azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

Fenti okból történő felmondás esetén a szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésében meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

A fenti bekezdéstől eltérően, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában meghatározott értesítési módon (különösen SMS, MMS) megküldött értesítésnek:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

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

A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételek módosításáról - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást - szóló, az

Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában foglalt értesítési kötelezettségének a szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban az értesítést közzéteszi.

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. A díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

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, annak Szolgáltatóhoz történő megérkezésétől számított 15 napon belül, és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben;
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus 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 a számla fizetési határidejét követő napon SMS üzenetben tájékoztatja Előfizetőt a lejárt tartozásról (1. fizetési emlékeztető). Amennyiben az Előfizető a számla esedékességét követő 8. napon továbbra is késedelembe van, postai vagy elektronikus levél formájában Szolgáltató felhívja a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetés mellett a teljesítésre (2. fizetési emlékeztető). A második fizetési emlékeztető elküldését követő legalább 15 napon belül fizetési felszólító levelet küld meg Szolgáltató Előfizető részére. A 2. fizetési emlékeztető keltétől számított 30. napon a szolgáltatás korlátozásra kerül, amely intézkedéssel egyidejűleg Szolgáltató postai levél formájában felmondólevelet küld Előfizető részére, amelyben – az Előfizető általi átvételtől számított 30. napra – az Előfizetői Szerződést felmondja. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel. Szolgáltató késedelmes fizetés okán szükséges eljárásáért kezelési költséget számíthat fel.

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

- b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy 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 rendeltetésszerű 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 4. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Szolgáltató jogosult a tulajdonában lévő, Előfizető birtokába kerülő berendezésekért bérleti díjat felszámítani.

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.

12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondást a Szolgáltatónak 1.2. pontban megjelölt elérhetőségei valamelyikén kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. 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 Előfizetői Szerződés az Előfizető által ráutaló magatartással is megszüntethető oly módon, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, azok minden tartozékával a Szolgáltató részére – az Előfizető személyének azonosítására alkalmas módon - eljuttatja. Ilyen esetben a felmondási idő az eszközök Szolgáltató részére történő megérkezésétől számítandó.

Az Előfizető egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja 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 hatánap a felmondás megtételétől vagy megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

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

Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

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

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.4.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakisága

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 képviseletében 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 képviseletében 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.

12.4.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

12.4.2.1. 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;

c) Vis Maior, vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatásra vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályzóknak 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 12. §-ban foglaltak szerint.

12.4.2.2. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 12.4.2.1 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 érintheti.

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 12.4.2.1. 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.

12.4.3. Az Előfizető, 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.

12.4.4. 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.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1. Áthelyezés

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

12.5.2. Átírás

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

12.5.3. 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 4. 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 rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, azaz a 4. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési 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.

12.5.4. Változás az Előfizető adataiban

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

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1. 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 Hozzáférési 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.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződésszerűen 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.

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

Ezen kötelezettségeket az ÁSZF 12.3.6 pontja tartalmazza.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződésszerű 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.

14. A KISKORÚAK VÉDELMEÁT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE, ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

A Szolgáltató a honlapján (mikro.vannet.hu) tájékoztatót tesz közzé a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverről, valamint az ezzel egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségéről, továbbá biztosítja a szoftver letölthetőségét, elérhetőségét. A közzétételről és a jelen pontban foglaltak elérhetőségéről negyedévente értesíti az Előfizetőit. A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók - a hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében - az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben, átlátható módon kötelesek biztosítani az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést. Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjukra feltölteni, hozzáférhetővé tenni és folyamatosan frissíteni. Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltató az általa nyújtott egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket internetes honlapján közvetlenül az egyes ajánlatok mellett köteles közzétenni. Amennyiben az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltató az általa nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatási csomagokat összefoglaló táblázatban

jeleníti meg, az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket közvetlenül az összefoglaló táblázat mellett köteles elhelyezni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató link betűmérete nem lehet kisebb, mint a szolgáltató által közzétett kereskedelmi kommunikációban használt közlés betűmérete. Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében - internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalakon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást.

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

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 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet, a mindenkor hatályos jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

Mellékletek jegyzéke:

1. sz. Melléklet: Fogalmi meghatározások
2. sz. Melléklet: A rendszer rendelkezésre állás számítása
3. sz. Melléklet: Előfizetői szerződés
4. sz. Melléklet: Díjszabás
5. sz. Melléklet: Tisztességes Használat Irányelv Rendszer (Fair Use Policy)
6. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
7. sz. Melléklet: Az internet szolgáltatás szolgáltatási és igénybevételi irányelvei
8. sz. Melléklet: Szolgáltatás minőségi mutatói
9. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), vitarendezési fórumok

1.sz. melléklet: Fogalmi meghatározások

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás: az e törvényben meghatározott azon elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyek meghatározott minőségben, a Magyar Köztársaság területén bárhol, minden felhasználó számára megfizethető ár ellenében igénybe vehetők.

Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.

Elektronikus hírközlési szolgáltató: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

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

Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött.

Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.

Fogyasztó: bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

Hálózati hozzáférési pont: a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, melyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.

Helymeghatározási adat: az elektronikus hírközlő hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás során kezelt bármely adat, amely egy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználója végberendezésének földrajzi helyzetét jelzi.

Helymeghatározási szolgáltatás: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az előfizető vagy felhasználó helymeghatározási adatainak megadásával nyújtanak.

Interfész: a jelen törvény alkalmazásában

a) hálózati interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy

hálózattal való összekapcsolásra szolgál,

b) előfizetői interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amelyen keresztül a szolgáltató a felhasználónak előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz,

c) rádióinterfész: a rádióhullámoknak a rádió-berendezések közötti átviteli útját meghatározó rádiós csatlakozási felület, valamint ennek műszaki jellemzői.

Kis és középvállalkozás: a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások.

Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat: teljesen vagy elsősorban a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt elektronikus hírközlő hálózat.

Rádiótávközlő hálózat: olyan elektronikus hírközlő hálózat, amelyben az információátvitel egészben, illetőleg jelentős mértékben rádiófrekvenciás jelek adásával és vételével valósul meg.

Végfelhasználó: olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

3. számú melléklet: Előfizetői Szerződés

Az

RG-NETWORKS KFT.

**MIKROHULLÁMÚ
TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSA**

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

.....

részére

Pécs,

Előfizetői Szerződés

amely létrejött, egyrészről:

Természetes személy egyéni előfizető esetén:

Név:

Születési név:

Anyja születési neve:

Születési helye, ideje:

Állandó lakóhely:

Levelezési cím:

Telepítési cím (előfizetői hozzáférési pont helye):

Bankszámlaszám:

Kapcsolattartó:

Telefonszám:

E-mail cím:

Nem egyéni előfizető esetén:

Cégnév:

Székhely:

Számlázási cím:

Postázási cím:

Cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási szám:

Adószám:

Bankszámlaszám:

Telepítési cím (előfizetői hozzáférési pont helye):

Kapcsolattartó:

Telefonszám:

E-mail cím:

- továbbiakban, mint Előfizető -

másrészről:

Név: **RG NetWorks Kft.**

Székhely: **1116 Budapest, Hauszmann Alajos utca 2.**

Postacím: **7622 Pécs, Nyírfa u. 24.6**

Cégjegyzékszám: **Cg.: 01-09-939781**

Adószám: **22704850-2-43**

Bankszámlaszám: Szigetvári Takarékszövetkezet 50800111-11209533

Központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége (e-mail, honlap): +36-72/315-331
info@vannet.hu; mikro.vannet.hu

Hibabejelentő elérhetősége:

- Munkaidőben (H-P 8:00-16:00): +36-72/315-331
- Munkaidőn kívül (H-P 16:00-8:00, SZ-V 0-24): +36-30/495-9646;
- 0-24 (e-mail): 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*	Üzleti/Lakossági	
Le/feltöltési sebesség (Mbit/s)		
Havidíj		
Fizetési gyakorisága*	Havi	Féléves
Fizetés módja*	Átutalás	Csekkes

Egyszeri díj		
Fizetés módja*	Átutalás	Csekkes

*A megfelelő részt kérjük X-el vagy aláhúzással jelölni.

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

A Szolgáltató a Szolgáltatást éves szinten a teljes rendszerre vetítetten, 99,8 % 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 lejártá előtt felek kezdeményezhetik a szerződés tartamának meghosszabbítását, amennyiben ez nem történik meg, az Előfizető írásbeli kéréséig a jogviszony fennáll.

A csatlakozás kiépítésének határideje: Egyedi megállapodás alapján.

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 alapidjakra, 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 5. napjáig számlázza. A havidíj a számlán 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 6. 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)

Telepítési cím: ...

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, Nyírfák utca 24.6.) a vonatkozó rendeletnek megfelelően rövidített formában a Szolgáltató honlapján (mikro.vannet.hu) hozzáférhető.

12. Egyéb rendelkezések

Felek kapcsolattartásra az alábbi személyeket jelölik:

Szolgáltató részéről:

Név: RG-NetWorks Kft. – Ügyfélszolgálat

Telefon: +36 72 315 331

E-mail: info@vannet.hu

Előfizető részéről:

Név:
Cím:
Telefon:
E-mail:

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

4.sz. melléklet: Díjszabás

Havi szolgáltatási díjak:

Előfizetői szerződésben rögzített díjak (Egyedi megállapodások alapján, lakossági és 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
Hozzáférés 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 újranyomtatása (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.

5. sz. Melléklet: Tisztességes Használat Irányelv Rendszer

Az Internet hozzáférési szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
5. Nem megengedett magatartások, amelyek:
 - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
 - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
 - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
 - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
 - becsmérlők és megalázók,
 - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
 - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
 - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
 - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalmaát indokolatlanul zavarják,
 - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalokhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
7. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalok, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalmaát, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

6. 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 számlaszáma;
- d) az Előfizetői Végberendezés 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 számlaszáma;
- 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 végberendezések 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 megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyi igazolvány száma/útlevélszám; 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 helyétől) 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, díjtartozással 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, kérelmükre 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, értékesítőknak, 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 kapcsolatos 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 történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolatos vállalkozásnak tekintendőek mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek valamelyik EGT-állam területén találhatók, 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 kapcsolatos 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 igénybevitelével 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 töröltetni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

6.6.3 Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizetőről, Ügyfélről a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt - bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál 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, közvélemény kutatás 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 hozzájutás 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 adatát 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 adatát 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) vizsgálja 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.

7. számú melléklet: Az Internet szolgáltatás szolgáltatási és igénybevételi irányelvei

Általános információk

Általánosságban az RG NetWorks Kft. hálózatának és szervereinek használatát illetően az alábbi korlátozások érvényesek:

- Nem szabad ezeket semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
- Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet az RG NetWorks Kft. hálózatán keresztül ér el.
- Nem szabad ezeket becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
- Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
- Tilos az RG NetWorks Kft. nevének és hírnevének csorbítása.
- Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
- Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze az RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatásokat.
- Tilos kalóz szoftverek átvitele.
- Tilos a fájlcsere (P2P) programok használata olyan módon, melynek során a használat megsérti a nemzetközi és hazai törvényeket, különös tekintettel a szerzői jogi törvényekre.

Törvényellenes tevékenység

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

Elektronikus levelezés (e-mail)

Az RG NetWorks Kft. fenntartja magának a jogot, hogy az elektronikus levelezés során minden – az alább kiemelt példák felül is - törvényt sértés esetében az általa az Előfizetőnek nyújtott elektronikus levelezési szolgáltatást felfüggeszse, illetve megszüntesse.

Az elektronikus levelezéssel való visszaélés – az alább felsorolt, nem teljes körű, útmutató példák esetében – az RG NetWorks Kft. által az Előfizetőnek nyújtott elektronikus levelezési szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezi:

- amennyiben az Előfizető az RG NetWorks Kft. hálózatát vagy szervereit, illetve ezek felhasználásával az Internet világhálózatot nagy terjedelmű, vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen "spam") küldésére használja. Ilyenek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok is.
- amennyiben az Előfizető az RG NetWorks Kft. hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használja.
- amennyiben az Előfizető meghamisítja, megváltoztatja, vagy eltávolítja az elektronikus levél fejlécét.
- amennyiben az Előfizető nagyszámú kópiát küld azonos, vagy nagyon hasonló levelekből.
- amennyiben az Előfizető igen hosszú üzeneteket, vagy fájlokat küld egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával ("mail bombing").
- amennyiben az Előfizető az elektronikus levelezést mások zaklatására vagy megfélemlítésére használja.

A zaklatás eredhet a hangnemből, nyelvhasználatból, az üzenetek gyakoriságából vagy akár az üzenetek méretéből. Egy egyszeri kellemetlen levél küldése is lehet zaklatás, amit panasz esetén az RG NetWorks Kft. kivizsgál. Ha egy címzett kéri a további levelek küldésének mellőzését, ezt tiszteletben kell tartani és annak a személynek semmilyen levelet nem szabad a továbbiakban küldeni.

- amennyiben az Előfizető "hólabda" levelek (chain letters), vagy hasonló üzenetek küldésére, illetve továbbítására használja az RG NetWorks Kft. által az Előfizetőnek nyújtott mail szolgáltatást, 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.

Az RG NetWorks Kft. 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.

Az RG NetWorks Kft. hálózatát és szervereit tilos számítógépes vírus(ok) szándékos terjesztésére, vagy a terjesztéssel való fenyegetésre felhasználni, vagy erre való használatát másnak lehetővé tenni.

Web oldalak (web site)

Az RG NetWorks Kft. nem vizsgálja rendszeresen a web lapok tartalmát, mivel:

- kizárólag a lapok, illetve a szerver tulajdonosa a felelős minden egyes, az illető web lapon megjelenő információért. Ugyanakkor, ha bármilyen panasz érkezik arra nézve, hogy egy adott web lapon az általánosan elfogadott nyelvhasználattól, tartalomtól vagy grafikai tartalomtól eltérő tartalom jelenik meg, az RG NetWorks Kft. saját megítélése alapján felmondja szerverein a web oldalak tárolására vonatkozó megállapodást és egyedi megítélés szerint, azonnal megszünteti a Web Hosting szolgáltatást.
- nem szabad a web hosting szolgáltatást olyan anyagok publikálására használni, mely anyagokat az RG NetWorks Kft. megítélése szerint - törvényellenesnek, megbotrántoztatónak vagy kifogásolhatónak minősít. A szolgáltatási irányelvek szempontjából az "anyag" vonatkozhat bármilyen típusú információra, beleértve az elbeszélő leírást, grafikát (beleértve a fényképeket, illusztrációkat, képeket, rajzokat, logo-kat), végrehajtható programokat, videó felvételeket és audió felvételeket.
 - *Törvénytörő* az a tartalom, ami bármilyen törvényt, rendeletet, nemzetközi szerződést, szabályzatot vagy törvényes rendeletet, előírást megsért. Ide tartoznak többek között az obszcén anyagok, rágalmazó, csalárd vagy megtévesztő nyilatkozatok, fenyegető, megfélemlítő vagy zaklató kijelentések, vagy olyan anyagok, amelyek megsértik mások személyiségi- vagy szellemi tulajdonjogait (pl. szerzői jogok, védjegyek).
 - *Illetlen* az a tartalom, mely szexuális tevékenységgel vagy szükségletek elvégzésével kapcsolatos, és a jelenleg érvényben lévő társadalmi megítélések szerint visszataszító módon prezentálja ezeket.
 - *Kifogásolható* az a tartalom, mely egyébként legális, de melyet az RG NetWorks Kft. saját megítélése szerint mégis ilyennek minősít. Az RG NetWorks Kft. kifogásolhatónak, ill. nemkívánatosnak tekinti azokat a tartalmakat, amelyekkel, jellegüknél fogva, nem kíván összefüggésbe kerülni, hogy megvédje a saját, illetve szolgáltatásai jó hírnevét, valamint azért, hogy megvédje alkalmazottait, a tulajdonosait, illetve a partnereit.

Nem teljes körű példák tiltott web site tartalmára:

- Azok az anyagok, amelyek hiányos vagy feslett öltözetű férfi és/vagy női formákat vagy testrészeket ábrázolnak, vagy írnak le és, amelyek teljesen nélkülöznek minden komoly irodalmi, művészi, politikai vagy tudományos értéket.
- Azok az anyagok, amelyek obszcén, illetlen, vulgáris, fajtalanzkodó, pedofil, vagy más

erotikus magatartást sugallnak, vagy ábrázolnak, és amelyek teljesen nélkülöznek minden komoly irodalmi, művészi, politikai vagy tudományos értéket.

- Azok az anyagok, amelyek terrorista cselekedeteket sugallnak, vagy a terrorizmust bármilyen módon - nyílt, körülírt, vagy titkos javaslatokkal, lehetőségek ismertetésével, ötletek, felhasználható eszközök leírásával – elősegítik, terrorista cselekedet végrehajtására, abban történő részvételre hívnak fel, a cselekedet végrehajtását, az abban résztvevőknek a vonatkozó törvények hatálya alól történő kivonását, a terrorcselekedetek végrehajtóinak elrejtőzését elősegítik.
- Azok az anyagok, amelyek bűncselekmény elkövetésére, vagy erőszakos cselekedetekre ösztönöznek; vagy amelyek egy személy vagy csoport neme, nemzetisége, vallása, bőrszíne, kora, anyagi helyzete, szexuális irányultsága, rokkantsága vagy politikai hovatartozása alapján annak megalázására, megbélyegzésére, megkülönböztetésre buzdítanak, vagy szólítanak fel.
- Azok az anyagok, amelyek kigúnyolják, nevetség tárgyává teszik az RG NetWorks Kft. vagy partnereit, alkalmazottait, tulajdonosait, vagy bármilyen módon ártanak az RG NetWorks Kft. piaci megítélésének, rontják imidzsét, piaci helyzetét negatív irányba befolyásolják.

Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, az RG NetWorks Kft.-nél elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

A biztonság

Az Előfizető felelős bármilyen, az RG NetWorks Kft. hálózatával, vagy szervereivel való visszaélést, amelyet az RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatások keretében követnek el. Az Előfizető felelős még akkor is, ha ezt az elítélendő tevékenységet nem a szerződő fél saját maga, hanem annak

- barátja,
- valamelyik családtagja,
- vendége, vagy
- alkalmazottja,
- általa a rendszer használatát lehetővé tevő bármely személy, vagy
- szervezet – beleértve azt az esetet is, amely esetben az Előfizető az általa használt rendszer nem megfelelő és elvárható védelmét nem biztosítja és ennek következtében más, általa esetleg nem ismert személy, szervezet, az Előfizető rendszerét felhasználva – követi el.

Ennek következtében, az Előfizetőnek kell lépéseket tennie annak érdekében, hogy illetéktelenek ne tudják használni az Internet hozzáférést. Ezen felül, nem szabad az RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatásokat más hálózatok vagy szerverek biztonságának feltörésére vagy ennek megkísérlésére, illetve ezekhez való jogosulatlan hozzáférés céljából használni.

- A szerződő félnek megfelelő biztonsági intézkedéseket kell tennie annak érdekében, hogy a szerződött szolgáltatást jogosulatlanul ne lehessen használni.
- Tilos megpróbálni jogosulatlanul bejutni bármelyik számítógépre, hálózatra vagy más felhasználó jogosultságát megszerezni ("cracking"). Ez, a teljesség igénye nélkül, kiterjed az adatokhoz való illetéktelen hozzáférésre, olyan felhasználói jogosultság vagy számítógép használatára, melyhez nem adtak kifejezetten engedélyt, valamint a mások hálózatán való biztonsági rések keresésére ("probing"). A biztonság lerombolását, biztonsági rések felderítését és kihasználását célzó programok használata vagy terjesztése tilos. Ilyen eszközök például a jelszókitaláló programok, jelszófeltörő programok, "network probing" eszközök.
- Tilos kísérletet tenni arra nézve, hogy egy másik felhasználót, számítógépet vagy hálózatot zavarjunk a szolgáltatás igénybevételében, illetve szolgáltatás nyújtásában (DoS - azaz Denial of Service - támadások). Ez többek közt vonatkozik a hálózatok "elárasztására" ("flooding"), egy hálózat vagy szolgáltatás túlterhelésére tett szándékos kísérletre, valamint

- egy számítógép összeomlásására ("crash") tett kísérletre.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) valamely hálózathoz, beleértve az RG NetWorks Kft. hálózati infrastruktúráját és magánhálózatát is.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) olyan információhoz, melyet másnak szántak.

Azok a felhasználók, akik rendszerek, hálózatok biztonságát sértik meg, büntetőjogi, vagy polgári felelősségre vonásnak teszik ki magukat. Az RG NetWorks Kft. folyamatosan és teljes körűen együtt fog működni a más rendszerek, vagy hálózatok biztonsági rendszerének megsértése miatt indított vizsgálatban, nyomozásban. Ez magába foglalja a bűnüldözési hatóságokkal való együttműködést is a feltételezett bűncselekmények kivizsgálásában.

Hálózat felügyelet

Az Előfizető felelős azért, hogy a szerződés keretén belül az RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatást rendeltetésszerűen használják. Ezt biztosítandóan az Előfizetőnek hathatósan intézkednie kell, hogy a szolgáltatás igénybevételét megfelelően szabályozza és felügyelje. Megfelelő védelmi intézkedéseket kell tennie, amelyekkel a visszaéléseket a minimálisra tudja csökkenteni. Az Előfizetőnek nyilvánosan is elérhető információt kell közzétennie arról, hogy hogyan lehet vele felvenni a kapcsolatot és – amennyiben a szolgáltatást mások felé is továbbítja - köteles időben reagálni az esetleges panaszokra, melyek a RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával kapcsolatosak.

Amennyiben az Előfizető nem jár el a tőle elvárható gondossággal, hogy az RG NetWorks Kft. által biztosított szolgáltatást megfelelően felügyelje, az okot adhat a szolgáltatás szüneteltetésére, netán megszüntetésére.

Az Előfizetőnek

- ki jelölnie egy vagy több személyt (kapcsolattartó, avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely az RG NetWorks Kft. által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internet-hez,
- meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell az RG NetWorks Kft. Ügyfélszolgálatát.

A kapcsolattartó személyeknek rendelkezniük kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse és ezekhez a hozzáférést korlátozza.

Hálózati teljesítmény

Az RG NetWorks Kft. Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Az erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét és ez a jelen szabályzat elveibe ütközik.

Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele, vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást, kedvezőtlenebb Internet-elérést eredményezhet. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

- Tilos az RG NetWorks Kft. erőforrásainak - beleértve a CPU időt, a memóriát, a merevlemez tárat és a kapcsolati időt - túlzott (indokolatlan mértékű) használata.
- Tilos olyan erőforrás-intenzív programokat használni, amelyeknek negatív hatásuk van más előfizetőkre, az RG NetWorks Kft. rendszereinek vagy a hálózatának teljesítményére. Az RG NetWorks Kft. fenntartja magának a jogot, hogy korlátozza, vagy akár megszüntesse az ilyen jellegű tevékenységeket.

Egyéb információk

Az RG NetWorks Kft. szolgáltatási irányelveinek kidolgozásával a következő célokat kívántuk elérni:

- Stabil és megbízható szolgáltatás nyújtása minden ügyfelünk számára.
- Mind a saját, mind a mások rendszere és hálózata biztonságának és bizalmas jellegének biztosítása.
- Megfelelés a hatályos törvényi rendelkezéseknek, jogszabályoknak.
- Szolgáltatói jó hírnevünk megőrzése.
- Az előfizetőin által használt erőforrások védelme. azok felelős használatának biztosítása, az Internet szolgáltatás értékének csökkenését okozó tevékenységek megakadályozása.
- Az Internet – amely véleményünk szerint az információ szabad cseréjét biztosítja a világban – védelme.
- Az egyéni felhasználókhöz kapcsolódó személyes információk bizalmosságának és biztonságának megőrzése.

Az RG NetWorks Kft. Ügyfelei számára az Internet szolgáltatás(ok)hoz szabad hozzáférést kíván nyújtani.

Az RG NetWorks Kft. szilárdan hisz a szólásszabadságban és a szabad információáramlás alapvető fontosságában, de bizonyos tevékenységek hátrányosak mind az RG NetWorks Kft., mind a más Internet-használók, valamint a társadalom számára, így nem engedhető meg, hogy ilyen (ezek az) információk az Interneten megjelenjenek.

Feladatunk az erőforrásoknak a védelme is, hiszen ha akár egy felhasználó is visszaél az erőforrásokkal, az egész Internet közösség felhasználói helyzetét ronthatja le és veszélyezteti.

Az RG NetWorks Kft. nem figyeli meg a felhasználók tevékenységét, kivéve a rendszer és a felhasználók hozzáférést biztosító egyéb összeköttetések kihatásait, felmérő méréseket, és a számla kiállításához szükséges adatok gyűjtését. Mindamelllett, ha tudomásunkra jut szolgáltatásunk nem megfelelő használata - támogatva az Internet-hálót megfelelően használó ügyfeleinket - megfelelő válasz lépéseket teszünk.

Az RG NetWorks Kft. fenntartja magának a jogot - abban az esetben, ha a felhasználó tevékenysége sérti szolgáltatási irányelveinket -, hogy az általa az érintett felhasználónak nyújtott szolgáltatást azonnal, előzetes figyelmeztetés nélkül megszüntesse. Előnyben részesítjük ebben az esetben is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését, valamint – amennyiben erre elegendő idő áll rendelkezésünkre - felhívjuk az érintett felhasználó figyelmét arra, hogy tevékenységét meg kell változtatnia, azonban a Szolgáltatási irányelvek jelentős súlyú megsértése az érintett felhasználónak nyújtott szolgáltatás azonnali félbeszakítását és megszüntetését eredményezheti. Ha - bármilyen okból is - elégtelen, vagy késlekedő az intézkedésünk, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak részünkről.

A jelen mellékletben lévő információk az Internet-használat általánosan betartandó normáival és szabályaival kapcsolatosan - a teljesség igénye nélkül - csak támpontot kívánnak felhasználóinknak nyújtani.

Az irányelvekkel kapcsolatos kérdéseiket szíveskedjenek a Szolgáltatási szerződésben a szolgáltató címeként megjelölt címre küldeni, vagy a honlapunkon ([mikro.vannet](#)) megjelölt kapcsolat-felvételi lehetőségek valamelyikén az RG NetWorks Kft. felé jelezni

Az RG NetWorks Kft. fenntartja magának a jogot, hogy a jelen mellékletet megváltoztassa, de a mérvadó szöveg a honlapunkon mindenkor elérhető.

8. számú melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimumérték
1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	30 nap
2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	72 óra
1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	99,5%	97,00%
4./ A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	0,95	0,8

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimumérték
5./ A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
5.a/ A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	Legfeljebb 87,3 óra	Legfeljebb 438 óra
5.b/ Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	Legfeljebb 87,3 óra	Legfeljebb 438 óra
6./ Garantált (átlagosan elvárható) le / feltöltési sebesség	Legalább 256/64 kbit/s	Legalább 5.0/0.8 kbit/s
7./ Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	-	-

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

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

Értelmező kiegészítések:

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

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. „szereld magad”),
- 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 létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő, napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

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. A szolgáltató a megrendelésnél egy megrendelő lapot készít, amelyen szerepel a megrendelés időpontja is, mely alapján elkészíti a telepítési adatlapot majd ezt átadja bekötést végző szakembernek. A végpont átadásánál a szakember feltünteti az átadás dátumát, amelyet a megrendelő és a bekötést végző szakember aláírásukkal hitelesítenek. A mutató származtatása a két dátum közötti megkezdett napok száma.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

Értelmező kiegészítések:

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

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

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- 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 ellátotként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató

hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolott 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. A szolgáltató a hibabejelentést követően egy munkalapot készít, amelyen szerepel a bejelentés dátuma is. Ezt követően a szolgáltató átadja a munkalapot egy szakembernek. A megbízott szakember az Előfizetővel egyeztetett időpontban megkísérli a hiba kijavítását. A hiba kijavítását követően a hibaelhárítást végző szakember kitölti a munkalapot, amelyen szerepel a hiba elhárításának időpontja. A mutató származtatása a két dátum közötti megkezdett órák száma.

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

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 nevezünk, 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 szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

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

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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató (RA) származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left(1 - \frac{SZKT}{SZT} 100 \right)$$

4. ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezési aránya: [%]

Értelmező kiegészítések:

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Kizárt esetek:

- ügyfélszolgálati időn kívüli telefonhívások
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A mért jellemzők: ügyintéző bejelentkezési ideje másodpercben

Az alapadatok forrása:

Teszt mérések táblázatos formában időpont megjelöléssel. tárgyidőszakra minimum 50 db mérés.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a teszt mérésekből sorrendbe állítva a legkisebb értékekből 25%-nak megfelelő darabszámot elhagyva a maradék 75% átlaga adja a mutató értékét

5. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (1 év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

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

Ide tartozik:

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

Nem tartozik ide:

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

A mért jellemzők:

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

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás kiesések időtartamának összege percben. Ezen mutató származtatásánál a szolgáltató a kezelőfelületeit és nyilvántartó rendszerének adatait használja fel.

6. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az

előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

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

Ide tartozik:

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

Nem tartozik ide:

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

A mért jellemzők:

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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás kiesések időtartamának összege percben. A származtatás a bázisállomások rendelkezésre állási adataiból származtatja a szolgáltató.

7. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]

Értelmező kiegészítések:

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

A mért jellemzők:

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

A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető szolgáltató 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 az összes mért érték figyelembe vételre kerül. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok

tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálatához felhasznált teszt mérések minimális darabszáma:
az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

9.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 Információszoigálatási 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, Nagykörösi 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 Biztoshoz** is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedés 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 Városi Bírósághoz

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