H-8000 Székesfehérvár
Berényi út 101. (VOK)
+36 (22) 506-555
http://www.szivarvanynet.hu
e-mail:info@szivarvanynet.hu
office@szivarvanynet.hu

Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2025. július 7.

Készítés dátuma 2001.12.06
Utolsó módosítás dátuma: 2025.07.07

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 7
1.6. Felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) 7
2. Az *Előfizetői Szerződés* megkötése és feltételei: 7
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei 7
2.1.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás 7
Előzetes tájékoztatás a személyes ügyfélszolgálaton történő szerződéskötéskor: 7
2.1.2 Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja 8
2.1.3 Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei 9
2.1.4 Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai 9
2.1.5. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból 9
2.1.6. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai 9
2.2 Az *Előfizetői Szerződés* megkötéséhez szükséges adatok listája 10
2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 10
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 11
2.4.1 Alkalmazandó jogszabályok 12
2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei 12
3. A előfizetői szolgáltatás tartalma: 12
3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása 12
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 13
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 13
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 13
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 13
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága 13
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 13
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése 14
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 14
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 14
4.4.1. A csatlakoztatás feltételei 14
4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége 14
4.4.3 Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele 14
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése: 15
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei 15
5.1.1 Általános szabályok 15
5.1.2 Az előfizető által kérhető, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai 15
5.1.3 A szolgáltatás előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai 15
5.1.4 szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés 15
5.1.5 Rendszeres karbantartás 16
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai 16
5.2.1 A szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás 16
5.2.2.1 A szolgáltató hálózatának veszélyeztetése (egyes esetek) 16

5.2.2.3 Díjtartozás miatti szolgáltatás-korlátozás ... *18*
5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei ... 18
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták ... 18
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás ... 18
6.1.2 A karbantartási szolgáltatások biztosítása ... *20*
6.1.3 Jogok és kötelezettségek hiba esetén ... *20*
6.1.4 Az előfizető kötelezettségei ... *20*
6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén ... 20
6.2.1 Az előfizetőt megillető kötbér mértéke ... *21*
6.2.1.1 A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén (ÁSZF 6.2.2.1 pontja) a kötbér összege: ... *21*
6.2.1.2 Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede ... *21*
6.2.1.3 Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.3 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada ... *21*
6.2.1.4 A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.4 pontja) a kötbér mértéke ... *21*
6.2.1.5 A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.5 pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap ... *21*
6.2.2 Kötbérigények intézése ... *22*
6.2.2.1 Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF 2.3 pontjában megjelölt határidőben nem kezdi meg ... *22*
6.2.2.2 Amennyiben a szolgáltató az átírást teljesítése kapcsán az ÁSZF 12.2.2 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén ... *22*
6.2.2.3 A szolgáltató az áthelyezés teljesítése kapcsán az ÁSZF 12.2.3 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén ... *22*
6.2.2.4 Az szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése (ÁSZF 5.2 pontja) esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után ... *22*
6.2.2.5 A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a hiba kijavításának (ÁSZF 6.1 pontja) késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató ... *22*
az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, valamint ... *22*
a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbért köteles fizetni. ... *22*
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) ... 23
6.3.1 Számlapanaszok intézése ... *23*
6.3.1.1 Számlamásolat díja ... *23*
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje ... 23
6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése ... *23*
6.4.2 A Panaszok kezelési rendje ... *23*
6.4.3 Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje ... *24*
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele ... 24
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 ... 24
6.6.1 Vitarendezés, illetékes hatóságok ... *24*
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: ... 24
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 ... 24
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések ... 24
7.2.1 Fizetési módok ... *24*
7.2.1.1. Készpénzes fizetési módok: ... *24*
7.2.1.2 Pénzintézeten keresztül történő fizetési módok: ... *24*
7.3. A kártérítési eljárás szabályai ... 25
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai ... 25
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai. 25
9. Az előfizetői szerződés időtartama ... 25
10. Adatkezelés, adatbiztonság ... 25
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama ... 25
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről ... 26

10.2.1 Az előfizető jogai ... *26*
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) ... 26
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei ... 26
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 ... 26
12.1.1. Szerződésmódosítás esetei, feltételei ... *26*
12.1.2. A szolgáltató egyoldalú módosítási joga ... *26*
12.1.2.1 Az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén a szerződéskötésre vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni ... *26*
12.1.3. Az előfizetőt, az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok ... *28*
12.1.4 Az Előfizetői Szerződés felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása ... *28*
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje ... 28
12.2.1 Változás az előfizető adataiban ... *28*
12.2.2 Átírás ... *29*
12.2.3 Áthelyezés ... *29*
12.2.4 Csomagmódosítás ... *29*
12.2.4.1 Csomagmódosítás határozott idejű szerződés letelte előtt ... *29*
12.2.4.2 Csomagmódosítás határozott idejű szerződés letelte után ... *29*
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ... 30
12.3.1. Az Előfizetői Szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje ... *30*
12.3.2 A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető szerződésszegése miatt ... *30*
12.3.3 A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető díjtartozása miatt ... *30*
12.3.4. A szerződés felmondásának tartalmi kívánalmai ... *30*
12.3.5. A szerződés felmondásának szabályai egyéb esetben ... *30*
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ... 32
12.4.1. A szerződés felmondásának egyéb szabályai az előfizető részéről ... *32*
12.4.1.1 A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása ... *32*
12.4.1.2. Ismételt szerződéskötés ... *33*
12.4.1.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnése utáni eljárás ... *33*
12.4.1.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnése utáni eljárás – díjfizetési kötelezettség – díj visszatérítési kötelezettség ... *33*
12.4.1.5. Az Előfizetői Szerződés megszűnése utáni eljárás – eszközök visszavételezése ... *33*
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik ... 33
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei ... 34
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség ... 34
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata ... 34
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek ... 34
13.4. Az adatváltozás bejelentése ... 34
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás ... 35
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés *a)* pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása ... 35
Általános Szerződési Feltételek mellékletei ... 36
1. számú melléklet – helyhez kötött internet-hozzáférési előfizetői szolgáltatási csomagok típusai ... 37
1. A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatási csomagok típusaiak leírása ... 37
2. Rendelkezésre állás ... 37
3. Egyéb rendelkezések ... 37
2. számú melléklet – Az internet használatának Etikai Kódexe ... 38
1. Az előfizető személyes adatai ... 38
2. Az internet használatának etikettjével ellentétes tevékenységek ... 38
2.1. E-mail ... *38*
2.2. Jogosulatlan adatszerzés, adatküldés, behatolás ... *38*
2.3. Közzététel ... *38*
3. számú melléklet - A díjazás és számlázás alapelvei, internetszolgáltatási díjak, garantált le és feltöltési sebesség ... 39
1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja ... 39
2. Előfizetési díjak ... 39
3. Forgalmi díjak ... 39

4. Egyszeri díjak....39
5. Kedvezmények....39
6. A számlázási időszak módosítása....39
7. Késedelmi kamat....40
8. Feltételes kedvezmény....40
9. Szüneteltetés....40
10. Közvetített szolgáltatás....40
11. A szolgáltató az előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz....40
13. internet-hozzáférési szolgáltatás tartalom-meghatározás és előfizetési díj, garantált le és feltöltési sebesség:....41
„A" táblázat: internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata....41
Lakossági előfizetői díjcsomagok RLANM / RLANM-E / KLANM / KLANM-E:....41
Céges (Üzleti) előfizetői díjcsomagok RLANC / RLANC-E / KLANC / KLANC-E:....43
„B" táblázat: Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata....46
„C" táblázat: Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:....47
4.a. számú melléklet - Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme....48
1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere....48
2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük....48
4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai....50
5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata....51
6. A szolgáltató adatvédelmi felelősei....53
4.b. számú melléklet - Adatbiztonsági tájékoztató....54
1. Jelszóváltoztatás....54
2. Számítógépvírusok....54
3. Személyi tűzfal (firewall)....54
5. számú melléklet – Minőségi célértékek és meghatározásuk....55
Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei....55
Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók:....56
Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén:....56
A mutatók vonatkozásában:....56

Általános Szerződési Feltételek
SzivárványNet Kft.

1. Általános adatok, elérhetőség:

1.1 A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve:	**SzivárványNet Informatikai, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.**
Cégjegyzékszám:	**07-09-004395**
Adószám:	**11450241-2-07**
Székhely:	**8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.**
A szolgáltató telephelye (Ügyfélszolgálata):	**8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.**

A továbbiakban: **szolgáltató** vagy **SzivárványNet Kft.**

Az *Általános Szerződési Feltételek* (továbbiakban *ÁSZF*) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet módosított előírásai alapján 2004. szeptember 1.-től határozatlan ideig hatályos.

Az utolsó módosítás dátuma: **2025.07.07**

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

A **szolgáltató** hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen *ÁSZF*-ben a hibabejelentő szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések.

A **szolgáltató** mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a http://www.szivarvanynet.hu weboldalon található. Emellett a **szolgáltató** ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

SzivárványNet Kft. Ügyfélszolgálati Iroda:

Cím:	**8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.**
Telefon:	**22/506-555, 20/585-4988, 70/652-0181**
E-mail:	**info@szivarvanynet.hu**
Nyitva tartás:	**Munkanapokon 06:00-19:45 óráig**
Hétvégi ügyelet:	**20/585-4988 10:00-17:00 óráig**

Egyéb értesítési lehetőségek az Ügyfélszolgálati Iroda nyitvatartási idején kívül:

8000 Székesfehérvár, Cserkész utca 15. 20/9-460-128
8000 Székesfehérvár, Galántai utca 59. 20/9-224-934

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

A **szolgáltató** hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos, ezért ezeket az információkat az 1.2 sz. pont tartalmazza.

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

A **szolgáltató** internetes honlapjának címei:

http://www.szivarvanynet.hu, http://www.szivnet.hu, http://www.sznet.hu

1.5. Az *Általános Szerződési Feltételek* elérhetősége

Az *Általános Szerződési Feltételek* a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán megtekinthetők, azokról másolat kérhető, illetve a **szolgáltató** internetes weboldaláról elérhető. A **szolgáltató** az *ÁSZF*-et az előfizető által biztosított adathordozón (Pl. pendrive) vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában, a 3. mellékletben meghatározott díjazás ellenében bocsátja az előfizető rendelkezésére.

1.6. Felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A bejelentéseket és a panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az **előfizető** a jelen pontban 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 Média és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Központi Ügyfélszolgálat: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. +36(1)468-0673, Fax: +36(1)468-0509
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, további ügyfélkapcsolati pontok: lásd: www.nmhh.hu
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Média- és Hírközlési Biztos: 1433 Budapest, Pf. 198. Tel.: +36(1)429-8644, Fax: +36(1)429-8761
- Gazdasági Versenyhivatal: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. +36(1) 472-8851 Fax: +36(1)472-8905
- Fejér Megyei Kormányhivatal - Székesfehérvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály: 8000 Székesfehérvár, Mátyás Király kft. 6. Tel: +36(22)501-751, +36(22)501-626 fogyved@fejer.gov.hu
- Fejér Megyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. +36(22)510-310 Fax: +36(22)510-312 fmkik@fmkik.hu

2. Az *Előfizetői Szerződés* megkötése és feltételei:

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az *Előfizetői Szerződés* az *Egyedi Előfizetői Szerződésből*, valamint a jelen *Általános Szerződési Feltételekbő*l áll. Az *Előfizetői Szerződés* megkötésekor az **előfizetőt** a szerződéskötést megelőző *Előzetes Tájékoztatás* illeti meg, melynek lényege, hogy a **szolgáltató** a szerződési nyilatkozat megtétele előtt köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni az **előfizetőt** a következőkről:

Előzetes tájékoztatás a személyes ügyfélszolgálaton történő szerződéskötéskor:

- a szolgáltatás lényeges tulajdonságairól (az adathordozónak és a szolgáltatásnak megfelelő mértékben);
- a szolgáltató adatairól és elérhetőségéről;
- az ellenszolgáltatásról vagy az ellenérték számítási módjáról, a felmerülő költségekről;
- a teljesítés, a fizetés feltételeiről, a panaszkezelés módjáról, a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről;
- az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás meglétéről, feltételeiről;
- a határozott idejű szerződés időtartamáról, a határozatlan tartamúvá átalakulás lehetőségéről és a határozatlan idejű szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- a digitális adattartalom működéséről.

Az *Előfizetői Szerződés* részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, például a szolgáltatás igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

Az **ügyfél** a jelen *ÁSZF*-ben meghatározottak szerinti *Előfizetői Szerződés* megkötésére irányuló igényét a **szolgáltató** erre a célra biztosított elérhetőségein (személyes és telefonos ügyfélszolgálatánál) teheti meg, legalább a 2.2 pont szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával.

A **szolgáltató**, az **ügyfél** által igényelt hozzáférési pont létesítésének lehetőségét megvizsgálja és nem egyértelmű bekötési lehetőség esetén díjmentes helyszíni felmérést végez.

Az **ügyfél** a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, mely a **szolgáltató** szolgáltatási területén helyezkedik el, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek - például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni, illetve bérlemény használata esetén a főbérlő hozzájárulását igazoló dokumentum a rendelkezésére áll.

A hiánytalanul kitöltött dokumentumok **szolgáltatóhoz** történő beérkezését vagy arról történő **szolgáltatói** tudomásszerzést követő legfeljebb 15 napon belül a **szolgáltató** az igény beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik, és értesíti az **ügyfelet** arról, hogy

a) az igényt elfogadja, és az igény elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt *Egyedi Előfizetői Szerződést* átadja vagy postai úton megküldi;
b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az *Előfizetői Szerződés* megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az igényt elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 3 hónapot; vagy
c) az igényt elutasítja és nyilvántartásából törli.

A **szolgáltató** a szerződés a) pont alatti egyidejű megküldésének vagy átadásának eleget tehet azzal is, hogy az *Előfizetői Szerződés* szövegét, vagy - a szerződéskötés módjától függően - fizikai példányát az igény elfogadását megelőzően az **ügyfél** rendelkezésére bocsátja.

A **szolgáltató** az *Előfizetői Szerződés* kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,

a) ha az igény nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
b) a **szolgáltató** nyilvántartása szerint az **ügyfélnek** a **szolgáltatóval** szemben bármely más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az **ügyfél** korábban igénybe vett 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;
d) az **ügyfél** a szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.
e) amennyiben a természetes egyéni (magán) **előfizető** nem töltötte be a 18. életévét

A **szolgáltató** az **ügyfél** érdeklődése esetén kérésére az *Előfizetői Szerződés* megkötéséhez szükséges, és a szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen *ÁSZF*-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

2.1.2 Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja

Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a **szolgáltató** tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. A **szolgáltató** jogosult meghatározni, hogy valamely szolgáltatása tekintetében kizárólag az általa kijelölt formában köt szerződést.

A **felek** az *Előfizetői Szerződést* írásban köthetik meg, és a **szolgáltató** köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az *Egyedi Előfizetői Szerződést* írásban, valamint - az **előfizető** kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon - szóban, vagy ráutaló magatartással - történő szerződéskötés esetén a jelenlévők vagy távollévők között létrejött szerződéskötést követően a **szolgáltató** a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az **előfizetőnek**, amennyiben arra az *Egyedi 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 az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az **előfizető** évente egyszer ingyenesen kérheti az *Egyedi Előfizetői Szerződés* általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a **szolgáltató** a kérelem 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**.

Abban az esetben ha az **előfizető** ajánlatát az *Egyedi Előfizetői Szerződés* **előfizető** által aláírt példányának **szolgáltatóhoz** való eljuttatását postai vagy elektronikus úton teszi meg, a szerződés beérkezését követően a **szolgáltató** a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a **szolgáltatói** jogviszony létrejöttét („visszaigazolás"). A szerződés a visszaigazolás **előfizető** részére történő rendelkezésre bocsátása napján (**szolgáltató** általi megküldés napja) jön létre.

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 indokolás nélkül elállhat az *Előfizetői Szerződés*től. 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.

2.1.3 Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

Az *Egyedi Előfizetői Szerződés* kötelező tartalmi elemei:

- személyes adatok, amennyiben értelmezhető:
- a **szolgáltató** adatai:
- az *Előfizetői Szerződés* tárgyát képező **előfizetői** szolgáltatás:
- az *Előfizetői Szerződés* hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű *Előfizetői Szerződés* esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- amennyiben értelmezhető, az **előfizető** egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- 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;
- utalás arra, hogy az *Általános Szerződési Feltételek* mely pontjai tartalmazzák az *Előfizetői Szerződés* módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az **előfizetőt** megillető jogokat;
- utalás arra, hogy az *Általános Szerződési Feltételek* mely pontjai tartalmazzák az *Előfizetői Szerződés* megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- utalás arra, hogy az á *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;
- 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;
- utalás arra, hogy az *Általános Szerződési Feltételek* mely pontjai tartalmazzák az *Előfizetői Szerződés* szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- 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;
- üzleti **előfizető** esetén az *ÁSZF*-től történő eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

A **szolgáltató** az *Egyedi Előfizetői Szerződés* mindenkor alkalmazott mintapéldányát honlapján megjeleníti.

2.1.4 Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az **előfizető** a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni (magán) vagy Üzleti/Intézményi (céges) előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az *Előfizetői Szerződésben* az **előfizető** és a számlafizető személye eltérő, úgy az *Előfizetői Szerződés*-ben 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 elérhetősége más hálózatokból

A szolgáltatás elérhetősége a **szolgáltató** és az érintett távközlési **szolgáltató** közötti hálózati szerződés függvénye lehet.

2.1.6. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A szolgáltatás típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (*ÁSZF 1.sz. melléklet*).

A **szolgáltató** Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt *Előfizetői Szerződést*.

A **szolgáltató,** személyi igazolvánnyal nem rendelkező természetes személlyel nem köt *Előfizetői Szerződést*.

2.2 Az *Előfizetői Szerződés* megkötéséhez szükséges adatok listája

- az **előfizető** neve, postacíme (lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye)
- az **előfizető** számlázási címe
- az **előfizetői** hozzáférési pont helye (bekötési cím)
- egyéni (magán) **előfizető** esetén az **előfizető** születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, szükség esetén az **előfizető** pénzforgalmi számlaszáma valamin az adókártya száma
- nem egyéni (magán) **előfizető** esetén az **előfizető** adószáma, cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén az **előfizető** pénzforgalmi számlaszáma, valamint a képviselőjének adatai
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, munkaidőben elérhető, kapcsolattartásra alkalmas telefonszám/faxszám)
- szükség esetén a fényképes személyazonosító okmányszáma

2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az *ÁSZF* alapján a **szolgáltató** a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást Magyarországon, Fejér Megye területén nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az **előfizető** részéről, hogy az **előfizető** rendelkezzék megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás olyan típusú szolgáltatás, amely egy helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül vehető igénybe. A szolgáltatás használatához (szolgáltatás típusától függően) **előfizetőnél** kihelyezett hírközlési berendezések kerülnek telepítésére. Az ilyen berendezések a **szolgáltató** tulajdonai maradnak a szerződés teljes időtartama alatt, és annak megszűnését követően is. Az **előfizető** tudomásul veszi, hogy köteles a nála kihelyezett eszközök minőségét, épségét megőrizni. Az esetlegesen bekövetkező, szakszerűtlen használatból eredő meghibásodásért az **előfizetőt** terheli a felelősség. A **szolgáltató** által biztosított internetes eszközök épségéért az **előfizető** anyagi felelősséggel tartozik! Ha ezek az eszközök gondatlan kezelés, vagy az *Egyedi Szolgáltatási Szerződés* mellékletében javasolt megelőző/védelmi módszerek alkalmazásának elmulasztása miatt villámlás elsődleges vagy másodlagos hatásai következtében meghibásodnak, a csere költségei az **előfizetőt** terhelik! (Az **előfizetőhöz** kihelyezett eszközök/berendezések részletes listáját és tételes árait az **előfizető** nevére szóló szállítólevél tartalmazza, valamint a ezekről a tételekről az a **szolgáltató** ügyfélszolgálata is tájékoztatást képes adni.) Amennyiben villámcsapás okozta túlfeszültség miatt kár keletkezik az **előfizető** berendezéseiben, az vis maiornak minősül. Mivel ez a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső külső ok, így az ebből eredő károkért a **szolgáltatót** nem terheli felelősség. A berendezések részére szükséges helyről, valamint az azok működéséhez szükséges tápellátásról az **előfizetőnek** kell gondoskodnia. A KábelNet elnevezésű helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a **szolgáltató** tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja. Az **előfizető** a csatlakozóhoz csak Ethernet szabványnak megfelelő kábelt és hálózati eszközt csatlakoztathat. Hibás vagy nem szabványos eszköz csatlakoztatásával okozott kárért az **előfizető** anyagi felelősséggel tartozik.

Az **előfizető** tulajdonában levő végberendezés (pl.: router, számítógép, stb.) műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a **szolgáltató** semmilyen felelősséget nem vállal.

Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a **szolgáltató** a (szolgáltatás típusától függően antennatartót, antennát vagy egyéb kültéri eszközt és az azokhoz csatlakozó) kábeleket az **előfizető** által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban (társasház) és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A **szolgáltató** egy ingatlanban csak egy **előfizetői** hozzáférési pontot létesít.

Az **előfizető**, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot.

A forgalom, **szolgáltató** hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az **előfizető** hatáskörébe.

Amennyiben az **előfizető** olyan internetes szolgáltatást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzést követően teljesíthető a **szolgáltató** részéről. A domain név bejegyzést a **szolgáltató** az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az **előfizető** és a **szolgáltató** közötti, a jelen *ÁSZF*-ben szabályozottól eltérő jogviszony.

Az **előfizető** a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az **előfizető** nem jogosult arra, hogy az *Előfizetői Szerződés* megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

Az **előfizető** teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az **előfizető** köteles a jelen *ÁSZF 2. számú mellékletében* részletezett „Az Internet használat Etikai Kódexe" részben előírtakat betartani.

Az **előfizető**t jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A **szolgáltató** köteles az **előfizető** jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A **szolgáltató** az **előfizető** jelszavát csak az **előfizetővel** közli.

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

Az *Előfizetői Szerződés* megkötésétől számított 15 napon belül vagy az **előfizető** által az *Előfizetői Szerződés*-ben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az *Előfizetői Szerződés* megkötésétől számított 3 hónapon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen *ÁSZF* 2.3 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - a **szolgáltató** előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az **előfizető** a hálózaton nyújtott szolgáltatást az *Előfizetői Szerződés* időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az **előfizető** a **szolgáltatóval** előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, a jelen *ÁSZF* 2.3 pontjában foglaltaktól eltérő műszaki megoldással kéri az előfizetői hozzáférési pont kiépítését valamint, ha Vis Maior*, vagy az **előfizető**, illetve harmadik személy magatartása (pl. használati, kábel- átvezetési engedély hiánya) miatt a hálózatra csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

*Vis Maior - az **előfizetőn** és a **szolgáltatón** kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok. Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis Maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, de ide sorolható a szolgáltatás biztosítására igénybe vett helyszín megszűnése, vagy annak bérleti felmondása.

A **szolgáltató** jogosult elállni az *Előfizetői Szerződés*-től, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, az *Előfizetői Szerződés* megkötésekor a **szolgáltató** által nem ismert műszaki, engedélyezési vagy egyéb ok miatt nem képes létesíteni.

Abban az esetben, ha a létesítéshez bármely harmadik fél vagy hatóság engedélye szükséges, úgy a **szolgáltató** számára erre nyitva álló határidő meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos hozzájárulások beszerzése - az építésügyi hatóság engedélyeinek beszerzésén kívül - az **előfizető** kötelessége, az ezek hiányából eredő kár vagy késedelem a **szolgáltató** terhére nem esik.

Amennyiben a szerződéskötéshez szükséges **előfizetői** alapadatok, a jelen *ÁSZF* 2.1.3 és az *ÁSZF* 2.2 pontjában meghatározott adatokat nem vagy nem teljesen tartalmazzák, a **szolgáltató** 15 napon belül írásban, elektronikus úton vagy szóban felhívja az **előfizető** figyelmét az adatok kiegészítésére.

A hiánytalan alapadatok szolgáltatóhoz történő beérkezését követően a **szolgáltató** nyilvántartásba veszi, majd ezután legfeljebb 15 napon belül a dokumentumok beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik a 2.1.2 pontban foglaltak szerint.

Amennyiben

- az **előfizető** a **szolgáltató** fenti nyilatkozatának megküldését megelőzően szerződési szándékát visszavonja, és így az *Előfizetői Szerződés* nem jön létre
- a **szolgáltató** a szerződéskötést elutasítja
- a 2.1.2 pont szerinti esetben az **előfizető** alapadatainak hiánypótlása a **szolgáltató** részére a felhívást követő 15 napon belül nem érkezik meg, és így a **szolgáltató** kötöttsége megszűnik, az adathiányos szerződést a **szolgáltató** a nyilvántartásból törli

Amennyiben az **előfizető** a megrendelését az *Egyedi Előfizetői Szerződés* aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (pl: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségbe való bejutás lehetősége, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a

szolgáltatás üzembe helyezését, a **szolgáltató** mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az **előfizető** köteles a **szolgáltatónak** az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

2.4.1 Alkalmazandó jogszabályok

A jelen *Általános Szerződési Feltételekre* (továbbiakban: *ÁSZF*), és a jelen *ÁSZF* alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: *Egyedi Előfizetői Szerződés*) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai
- parlamenti és tanácsi irányelv,
- fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014. 03. 15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és
- Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 RENDELETE a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról,
- a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII.21.) NMHH rendelet,
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet
- a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

Jelen *ÁSZF*-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

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

A címben foglaltak a helyhez kötött internet-hozzáférési előfizetői szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen *ÁSZF* ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

3. A előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A **szolgáltató** a jelen *ÁSZF* alapján helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásokat (SZJ 64.20.18.0) nyújt, vezeték nélküli, optikai és rézérpáras hálózaton keresztül.

Az internetszolgáltatás távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internethálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internethálózaton belül.

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** 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

A szolgáltatás az *Előfizetői Szerződés* megkötése után, az előfizetői hozzáférési pont létesítését követően az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás a 2.3 számú pontban megjelölt helyen, a **szolgáltató** szolgáltatási területén vehető igénybe.

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

A címben foglaltak a helyhez kötött internet-hozzáférési előfizetői szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen *ÁSZF* ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

A címben foglaltak a helyhez kötött internet-hozzáférési előfizetői szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen *ÁSZF* ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az **előfizető** végberendezése csatlakoztatható a **szolgáltató** hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a **szolgáltató** szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén ez a pont az **előfizetőnél** kihelyezett eszköz Ethernet portja. A KábelNet elnevezésű helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a **szolgáltató** tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja.

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 helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minőségi és célértékeit szabvány illetve rendelet nem határozza meg. Ezen értékeket és mérési módszerüket cégünk definiálja és követi.

Helyhez kötött internet-szolgáltatás esetén:

Az előfizetői hozzáférési pont elérhetőségét a **szolgáltató** a vállalt időtartományban minimálisan biztosítja a következő paraméterekkel:

- A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége: A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt összes hibamentes napok száma 346, amely 95%-nak felel meg. A szolgáltatás zavarmentes, ha 32 byte-os csomagokkal az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10%-ot, adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

- IP hálózat csomagvesztése: A csomagvesztés a **szolgáltató** hálózatán, a szolgáltató dedikált IP host-ja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb 10%-nál, az esetek 98 százalékában, adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban. A mérési adat rögzítését a **szolgáltató** az előfizetői végpont bázisállomására becsatlakozott állapotában méri.

A 345/2004. (XII/22.) Kormányrendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatókat a 5. számú melléklet tartalmazza. A mellékletben szerepelnek a szolgáltatásminőségi mutatókhoz rendelt célértékek és minimális értékek, a

minőségi célértékek értelmezése és a teljesítésre vonatkozó mérési módszer leírása. A 5. számú mellékletben feltüntetett szolgáltatás minőségi mutatók a **szolgáltató** által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak.

A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, és a Kormány rendelet 4. számú mellékletében szereplő további információkkal együtt a **szolgáltató** a tárgyévet követő év január 31.-ig teszi közzé.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen *ÁSZF* 5. számú melléklete tartalmazza.

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

A szolgáltató hálózat-menedzselési technikái a szolgáltatás minőségére, vagy tartalmakhoz történő hozzáférésre nincsenek hatással.

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

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán 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 tájékoztatásért külön díj nem kérhető az **előfizetőtől**.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei

A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat (pl.: réz-érpáras hálózatokon igénybe vehető szolgáltatások esetén az ilyen hálózat) megléte illetőleg kiépítése. Az **előfizető** végberendezését az előfizetői hozzáférési ponton, a **szolgáltató** által rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezéshez (pl. vezeték nélküli eszköz, Ethernet kábel végcsatlakozó) csatlakoztathatja. A kiépített előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó végberendezések (Pl.: router, számítógép, stb.) beszerzése, csatlakoztatása, karbantartása az **előfizető** feladata.

A **szolgáltató** kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az **előfizető** által csatlakoztatott végberendezés műszaki paraméterei tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott végberendezés (pl. router) csatlakoztatható, így a **szolgáltató** az **előfizető** által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a **szolgáltató** az **ügyfelet** – kérésére - előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A **szolgáltató** nem köteles az **ügyfél** hardvereinek és szoftvereinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az **előfizető** által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a **szolgáltató** felelősséget vállalni nem tud.

4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az **előfizető** felelőssége.

4.4.3 Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele

A **szolgáltatónak** jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és a telepített adatátviteli eszközeit ellenőrizni és az **előfizetővel** történt előzetes egyeztetés után, valamint az **előfizető** szükségtelen zavarása nélkül a helyszínen a szükséges ellenőrzést/karbantartást elvégezni. Az **előfizetőnek** a hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a **szolgáltatónak**, és a hibabehatárolás és hibaelhárítás érdekében a **szolgáltatóval** együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét előfizetői hozzáférési ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az **előfizető** érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az **előfizető** köteles a **szolgáltatónak** megfizetni.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, 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.

* az **előfizetőn** és a **szolgáltatón** kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok

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

Az **előfizetőnek** a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a **szolgáltató** a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt - miután a **szolgáltató** a szünetelés időtartama alatt fenntartja az **előfizetői** jogviszonyt - az **előfizető** e-mail címeit, webtárhelyét, IP cím tartományát fenntartja. Az **előfizető** által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap, legrövidebb időtartama 1 hónap, a hónap első napjától számítva. A szünetelés időtartama az *Előfizetői Szerződés* határozott időtartamába nem számít bele.

Ha az előfizetői szolgáltatás az **előfizető** kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az **előfizetőt** csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a *3. sz. melléklet, 9.* pontja tartalmazza.

5.1.3 A szolgáltatás előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai

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 Feltételei*ben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a **szolgáltató** nem él az Eht-ban biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A **szolgáltató** a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, s **szolgáltató** a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az *Előfizetői Szerződést* felmondja. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az **előfizető** vagy a nevében eljáró harmadik személy az *Előfizetői Szerződés* megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény -így különösen a személyes adatok- vonatkozásában megtévesztette, a **szolgáltató** jogosult az *Előfizetői Szerződést* legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

5.1.4 szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés

Ha a **szolgáltató** érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen *ÁSZF*-ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Maior* esetét), a szünetelés időtartama alatt az **előfizető** díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a **szolgáltató** a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja. A **szolgáltató** a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szüntetés oka Vis Maior*, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az **előfizető** előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 1 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele. A **szolgáltató** a szünetelésről a szolgáltató ügyfélszolgálán, illetve internetes honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az **előfizetőit**.

* az **előfizetőn** és a **szolgáltatón** kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok

5.1.5 Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységet, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre. A rendszeres karbantartási munkálatokból adódó szünetelésről a **szolgáltató** ügyfélszolgálán, illetve internetes honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az **előfizetőit**.

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

Az szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a **szolgáltató** az alábbi esetekben jogosult:

a) ha az **előfizető** akadályozza vagy veszélyezteti a **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését (*ÁSZF* 5.2.1 pontja), így különösen, ha az **előfizető** az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező végberendezést csatlakoztat
b) a szolgáltatást igénybe vevő **előfizető** a szolgáltatást, a **szolgáltató** hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja
c) ha az **előfizetőnek** a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, telefonon, vagy a **szolgáltató** által megküldött egyenlegközlő levélen) megjelölt határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van

A **szolgáltató** jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az **előfizető** vagy a nevében eljáró harmadik személy az *Előfizetői Szerződés* megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a **szolgáltatót** lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Amennyiben az **előfizető** több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen *Általános Szerződési Feltételekben*, illetve *az Egyedi Előfizetői Szerződésben* foglaltakat, úgy a **szolgáltató** jogosult a fentebb ismertetett szankciót az **előfizető** összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

A **szolgáltató** az **előfizető** kérelmére 72 órán belül újra biztosítja a szolgáltatást, ha a korlátozás okát megszünteti, és erről a **szolgáltató** hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az **előfizető** által befizetett összeget a **szolgáltató** az **előfizető** egyenlegére könyveli.

Ha a szolgáltatás az 5.2 a), b), c) pontokban leírtak alapján szünetel, az **előfizető** teljes díjfizetésre köteles.

5.2.1 A szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

5.2.2.1 A szolgáltató hálózatának veszélyeztetése (egyes esetek)

a.) Amennyiben az **előfizető** akadályozza vagy veszélyezteti a **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen ha:

a.1.) Az **előfizető** az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

a.2.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
ii. olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
iii. az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 50 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)
iv. ingyenes e-mail szolgáltatások igénybevételével nagy mennyiségű levél átirányítása (mail forward);

v. olyan e-mail-ek, amelyek nagy méretűek, és rövid idő alatt nagy mennyiségben kerültek elküldésre.

A **szolgáltató** az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

a.3.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a **szolgáltató** érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

a.4.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

i. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
ii. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
iii. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
iv. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

a.5.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva **szolgáltató** szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :

i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
IV. az **előfizető** által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a **szolgáltató** eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti az **szolgáltató** üzleti érdekeit, a **szolgáltató** fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

5.2.2.2 Csomagszórás (Dos, DDoS)

A szolgáltatásmegtagadással járó támadás (Denial of Service vagy DoS), más néven túlterheléses támadás, illetve az elosztott szolgáltatásmegtagadással járó támadás (Distributed Denial of Service, DDoS) egy informatikai szolgáltatás teljes vagy részleges megbénítása, helyes működési módjától való eltérítése. Az egyszerű DoS támadás egy-az-egy-ellen támadás, ahol egy „támadó” állomás és a célállomás van kapcsolatban, nincsenek közbeiktatott gépek. A DDoS támadások egy összetettebb fajtája, amely a támadón és támadotton kívüli számítógépekben rejlő „erőt”, illetve a külső számítógépek nagy mennyiségét hasznosítja a támadáshoz.

Az ilyen típusú támadás lehet szándékos, de előidézheti az **előfizető** számítógépére települ vírus vagy rosszindulatú program, illetve az **előfizető** számítógépéhez - az **előfizető** tudta nélkül - csatlakozott harmadik személy. Hasonló eredményű csomagszórást előidéző ok visszavezethető egy meghibásodott hálózati- vagy hardver eszköz hibás működésére is.

A **szolgáltató** az ilyen támadások elhárítása érdekében a szolgáltatást szoftveres/hardveres eszközök segítségével megtagadhatja/felfüggesztheti.

5.2.2.3 Díjtartozás miatti szolgáltatás-korlátozás

Amennyiben az **előfizetőnek** a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van a **szolgáltató** az **előfizető** internet-hozzáférését korlátozhatja.

Ez négy módon történhet:

a) az **előfizető** által igénybe vett helyhez kötött internet-hozzáférési előfizetői szolgáltatás megrendelt díjcsomagjához tartozó adatátviteli sebesség jelentős lassítása, amely a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is - időbeli korlát nélkül - lehetővé teszi az **előfizető** számára, hogy a szolgáltatást teljes értékűen használhassa
b) az **előfizető** által igénybe vett helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás csomaggal elérhető internet- és e-mail címek jelentős korlátozása, amely csak bizonyos oldalak elérhetőségét teszi lehetővé, illetve az e-mail küldést csak bizonyos célcímek esetén biztosítja
c) az a) és b) pontok együttes alkalmazása
d) teljes körű korlátozás, amely azt jelenti, hogy az előfizető az internetes tartalmak egyik típusához sem fér hozzá

A **szolgáltató** a korlátozás idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos, a havi előfizetési díjat el nem érő díjat számíthat fel. A jelen *ÁSZF* 3. számú melléklete szerinti adminisztrációs és visszakapcsolási díjat kell fizetni az **előfizetőnek** minden olyan esetben, amely miatt az előfizetői szolgáltatás korlátozásra került és az **előfizető** annak visszakapcsolását, újbóli működését kéri.

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.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

A **szolgáltató** a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az *ÁSZF* 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet. A **szolgáltató** hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen *ÁSZF*-ben a hibabejelentő szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések.

Az **előfizető** az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a **szolgáltató** által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a **szolgáltató** az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

Az **előfizető** az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a **szolgáltató** által biztosított
- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy,
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét az *ÁSZF* 1.2 pontban megjelölt időtartamon belül biztosítja.

Az **előfizető** azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az **előfizető** nevét, címét és ügyfél azonosító számát (ügyfélszámát).

A **szolgáltató** a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A **szolgáltatónak** a hibabejelentést az **előfizető** részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A **szolgáltató** hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

a) az **előfizető** értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az **előfizetői** hívószámot vagy más azonosítót;
c) a hibajelenség leírását;
d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);

e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
f) a hiba okát;
g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
h) az **előfizető** értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

6.1.1 Hibaelhárítás módja

A **szolgáltató** az előfizető által bejelentett hibát köteles a hiba tényleges okának feltárásával behatárolni, és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül az **előfizetőt** értesíteni arról, hogy

a) a valós és a **szolgáltató** érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
b) értesíti az **előfizetőt** arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a **szolgáltató** érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - a hálózati végponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a **szolgáltató** az **előfizetővel** az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A **szolgáltató** az **előfizetővel** történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti. Ha a szolgáltató az **előfizető** által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a **szolgáltató** tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az **előfizetőt** a szükséges intézkedések megtételére.

Nem köteles a **szolgáltató** 72 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.

A **szolgáltató** köteles az **előfizető** által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. 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. Amennyiben a hibavizsgálat szerint a hiba nem a **szolgáltató** érdekkörében merült fel, úgy a téves hibabejelentés miatt a **szolgáltató** a keletkezett költségeit jogosult az **előfizető** felé kiszámlázni. A díjfizetési kötelezettség az **előfizetőt** abban az esetben is terheli, ha a **szolgáltató** az **előfizető** hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az **előfizetőnél** merült fel (pl. **előfizető** hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A **szolgáltató** az **előfizetőnek** az ismételt kiszállás során keletkezett költségeit jogosult az **előfizető** felé kiszámlázni.

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 elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik az alábbiak szerint.

- Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a **szolgáltató** megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz **szolgáltatóhoz** való beérkezésének időpontját a **szolgáltató** rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A **szolgáltató** a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az **előfizetőt** a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.
- Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az **előfizető** helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a **szolgáltató** által felajánlott időpont az **előfizetőnek** nem megfelelő, akkor a **szolgáltató** által felajánlott időponttól az **előfizetővel** előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
- Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a **szolgáltató** és az **előfizető** egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a **szolgáltató** kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az **előfizető** az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az **előfizető** által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A **szolgáltató** a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az **előfizetőt** a hiba elhárításáról. A **szolgáltató** a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel, vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A **szolgáltató** a valós és saját érdekkörében felmerült hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a **szolgáltatónál** felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az **előfizető** helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az **előfizetőre**.

6.1.2 A karbantartási szolgáltatások biztosítása

A **szolgáltató** az általa a szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként mind az előfizetői hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között – ideértve az **előfizetőnek** használatba adott aktív eszközöket is –, mind pedig annak az előfizetői hozzáférési ponton és a **szolgáltató** fejállomása között ellenőrzi. A **szolgáltató** a hálózatnak az előfizetői hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés közötti szakasza műszaki állapotáról különösen az **előfizető** bejelentése és az **előfizetőnél** telepített aktív eszközök jelzései alapján értesül. A **szolgáltató** a hálózatának az előfizetői átadási pont és a **szolgáltató** fejállomása közötti szakasz műszaki állapotát különösen a **szolgáltató** szakemberei által a hálózaton végzett rendszeres és eseti jellegű mérések eredményei alapján ellenőrzi. A **szolgáltató** a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az estben dönt, ha az **előfizető** indokolt bejelentése vagy a **szolgáltató** szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a **szolgáltató** erről értesíti az **előfizetőt**. (Lásd még: 5.1.5 Rendszeres karbantartás)

6.1.3 Jogok és kötelezettségek hiba esetén

A hibaelhárítás időtartamának lerövidítése érdekében, valamint kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként, az **előfizető** vállalja, hogy a **szolgáltatót** haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a **szolgáltató** szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A **szolgáltató** nem felel azokért az **előfizetőt** érő károkért és/vagy költségekért, melyek a szolgáltatás meghibásodása és a hiba kijavítása közötti szolgáltatás kiesésből kifolyólag merülnek fel. A **szolgáltató** mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A **szolgáltató** a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a hibákért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

6.1.4 Az előfizető kötelezettségei

Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a **szolgáltatóval** együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a **szolgáltató** által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a **szolgáltató** számlája alapján köteles az **előfizető** a **szolgáltató** számára megfizetni. Az **előfizető** köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a **szolgáltató** által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeletszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóság függvényében - helyt állni.

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A **szolgáltató** felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a **szolgáltató** a vállalt célértékeket teljesíteni.

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 az adott helyzetben általánosan elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a hibát az **előfizető** által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta
- a hiba az **előfizető** tulajdonában lévő végberendezésben van
- hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta
- a hibát nem jelentették be
- a hibát a **szolgáltató** a hibaelhárítási időn belül elhárította
- az **előfizető** nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás
- a szolgáltatás szünetelése

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 Az előfizetőt megillető kötbér mértéke

6.2.1.1 A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén (ÁSZF 6.2.2.1 pontja) a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az *Előfizetői Szerződés* alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az *Előfizetői Szerződésben* foglalt határidő teljesítésére a **szolgáltató** műszaki okból nem képes, és ezért az *Előfizetői Szerződést* rendes felmondással megszünteti, a **szolgáltató** a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az *Előfizetői Szerződés* megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

Amennyiben az *Előfizetői Szerződésben* foglalt határidő teljesítésére a **szolgáltató** nem képes, 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.

6.2.1.2 Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

6.2.1.3 Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.3 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

6.2.1.4 A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.4 pontja) 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 szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

6.2.1.5 A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.5 pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén;
- négyszerese a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a hiba következtében az **előfizető** az szolgáltatást a **szolgáltató** által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni;
- nyolcszorosa a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a hiba következtében az szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

- a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az **előfizető** által az adott *Előfizetői Szerződés* alapján a hibabejelentéssel érintett szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott *Előfizetői Szerződés* alapján a hibabejelentéssel érintett szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;

- ha a hiba bejelentését megelőzően az **előfizető** az adott *Előfizetői Szerződés* alapján a hibabejelentéssel érintett szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.2.2 Kötbérigények intézése

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

Hatósági eljárás esetén a **szolgáltató**t terheli annak bizonyítása, hogy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, *Előfizetői Szerződés*sel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint az **előfizető** elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban előírt hozzájárulásait beszerezte.

A **szolgáltatót** terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a **szolgáltató** a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az **előfizetőt** megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a **szolgáltató** nem kötheti az **előfizető** kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Az **előfizetőt** megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A **szolgáltató** a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az **előfizető** számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A **szolgáltató** a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán jóváírja
b) az *Előfizetői Szerződés* megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az **előfizető** részére egy összegben
   - jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton,
   - amennyiben a **szolgáltató** az **előfizető** szükséges adataival rendelkezik, banki átutalással,
   - egyéb esetben postai úton fizeti meg.

Ha az **előfizetőt** megillető kötbér összege meghaladja az *Előfizetői Szerződés* szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az **előfizető** részére egy összegben fizeti meg. A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a **szolgáltató** a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

*6.2.2.1 Amennyiben a **szolgáltató** a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF 2.3 pontjában megjelölt határidőben nem kezdi meg*

*6.2.2.2 Amennyiben a **szolgáltató** az átírást teljesítése kapcsán az ÁSZF 12.2.2 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén*

*6.2.2.3 A **szolgáltató** az áthelyezés teljesítése kapcsán az ÁSZF 12.2.3 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén*

*6.2.2.4 Az szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése (ÁSZF 5.2 pontja) esetén a **szolgáltató** minden megkezdett késedelmes nap után*

*6.2.2.5 A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő **előfizetői** értesítés, illetve a hiba kijavításának (ÁSZF 6.1 pontja) késedelmes teljesítése esetén a **szolgáltató***

- *az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, valamint*
- *a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbért köteles fizetni.*

6.2.3 Az szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

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 valótlannak bizonyultak.

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

Az **előfizetők** bejelentéseiket, panaszaikat illetve hibabejelentéseiket megtehetik az **szolgáltató** ügyfélszolgálatán személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon tett bejelentés útján. Az **előfizető** által előterjesztett bejelentéseket a **szolgáltató** nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az **előfizetőt** legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

A **szolgáltató** a hibabejelentéseket az *ÁSZF* 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

6.3.1 Számlapanaszok intézése

Amennyiben az **előfizető** a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos panaszát (a továbbiakban: díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a **szolgáltató** nem jogosult az *Előfizetői Szerződést* az **előfizető** vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az **előfizető** a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a **szolgáltatóhoz** és a díjreklamációt a **szolgáltató** nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

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 tájékoztatja. A díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a díjreklamációval érintett összegnek a **szolgáltató** által az **előfizető** részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felül 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 az **előfizető** következő havi számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet az **előfizető** részére egy összegben visszafizeti.

Az **előfizető** díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

6.3.1.1 Számlamásolat díja
Amennyiben az **előfizető** az általa igénybe vett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles - papír alapú, postai úton küldött - másolatot kér, a jelen *ÁSZF* 3. számú melléklete szerinti díjat kell fizetnie. Az elektronikus levélben megküldött PDF-formátumú számla másolatáért a **szolgáltató** nem számít fel díjat.

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 vagy e-mailben való elérhetőségét biztosítja az **előfizetők** számára. A telefonos ügyfélszolgálatra beérkező telefonon tett panaszt, illetve hibabejelentést és az egyéb megkeresést, valamint a **szolgáltató** és az **előfizető** / **ügyfél** közötti telefonos kommunikációt a **szolgáltató** a hatályos jogszabályok előírásai alapján kötelezően hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 2 (két) évig megőrzi. Erről az **előfizetőt** / **ügyfelet** a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az **előfizetőnek** / **ügyfélnek** - kérésére - 30 napon belül rendelkezésre kell bocsátani. [A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3); A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 25. § (1)].

6.4.2 A Panaszok kezelési rendje

Az **előfizető** a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, panaszát az ügyfélszolgálaton teheti meg. 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, a **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

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a **szolgáltató** köteles az esetek 75 %-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. 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

A címben foglaltak a helyhez kötött internet-hozzáférési előfizetői szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen *ÁSZF* ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

6.6.1 Vitarendezés, illetékes hatóságok

A bejelentéseket és a panaszokat az **előfizető** az *ÁSZF* 1.5 pontjában felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az **előfizető** lakóhelye/tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint bíróságon teheti meg. 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 Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat.

Az **előfizető** a Hírközlési és Média Biztoshoz is fordulhat, ha a **szolgáltató** tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az **előfizetőt** elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az *Előfizetői Szerződésben* meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn.

Az ezzel kapcsolatos információkat az *ÁSZF* 1.5. pontja tartalmazza.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, 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

A díjazás és számlázás alapelveit jelen *ÁSZF 3. számú melléklete* tartalmazza.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1 Fizetési módok
Az **előfizető** saját választása szerint készpénzben vagy pénzintézeten keresztül egyenlítheti ki számláit.

7.2.1.1. Készpénzes fizetési módok:

- a **szolgáltató** által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel

7.2.1.2 Pénzintézeten keresztül történő fizetési módok:

- az **előfizető** által adott rendszeres átutalási megbízás alapján pénzintézetnél vezetett folyószámláról.
- az **előfizető** részéről banki átutalással

Pénzintézeten keresztül történő fizetési módok esetében az **előfizetőnek** kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve a megadott adatok pontosságáról, melynek elmulasztásából eredő következményekért az **előfizető** felel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a **szolgáltató** bankszámláján az **előfizető** által fizetett összeg jóváírásra kerül, illetve a postai, pénztári vagy díjbeszedői befizetés napja.

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* 5.2 pontjában meghatározott szerződésszegése esetén az **előfizető** részére a jelen *ÁSZF* 6.2.1 pontjában meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

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

A címben foglaltak a helyhez kötött internet-hozzáférési előfizetői szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen *ÁSZF* ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

Az *Előfizetői Szerződés* határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 6 (hat) hónapos időtartamra vagy a mindenkori ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamra kötött *Előfizetői Szerződés* a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik.

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.

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

A **szolgáltató** az előfizetők személyes adatainak kezelését jelen *ÁSZF* 4/a. számú mellékletében ismerteti.

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.

10.2.1 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 11 .§ szakasza alapján az előfizető jogosult :

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni
- megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát
- adatainak helyesbítését, illetve -a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével- törlését,
- tiltakozást előterjeszteni
- hatósági jogérvényesítésre

A **szolgáltató** adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatását az *ÁSZF* 4/b. számú mellékletét képező Adatbiztonsági 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-ban 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 az *Előfizetői Szerződés* megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az **előfizető** a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a **szolgáltató** a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti. Az **előfizető** egyéb nyilatkozatait az *Előfizetői Szerződés* megkötésekor, és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a **szolgáltató** ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja. A **szolgáltató** az **előfizetőnek** a rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

12.1.1. Szerződésmódosítás esetei, feltételei

A szerződés módosításakor, 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.

12.1.2. A szolgáltató egyoldalú módosítási joga

12.1.2.1 Az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén a szerződéskötésre vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

A **szolgáltató** jogosult az *Előfizetői Szerződés* részét képező jelen *ÁSZF*-et (ideértve annak mellékleteit is), illetve az *Egyedi Előfizetői Szerződést* egyoldalúan módosítani. Mivel az Eht. a **szolgáltató** jelen pontban foglalt egyoldalú

szerződésmódosítását általános jelleggel teszi lehetővé, azaz nem határoz meg és nem ír elő konkrét szerződésmódosítási eseteket, amikor az egyoldalú szerződésmódosításra sor kerülhet, az egyoldalú szerződésmódosítást a **szolgáltató** általános jelleggel alkalmazza.

Az **előfizetők** teljes körű tájékoztatása érdekében a **szolgáltató** az alábbiakban meghatároz mégis néhány szerződésmódosítási esetkört, amikor az egyoldalú szerződésmódosításra jellemzően, de nem kizárólagosan sor kerülhet:

- jogszabályváltozás vagy hatósági vagy bírósági döntés esetén, a jogszabályváltozásban, a hatósági vagy bírósági döntésben foglaltaknak való megfelelés vagy ezek végrehajtása érdekében;
- 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 biztosításának szükségessége;
- 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);
- amennyiben a módosítás az **előfizető** által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az **előfizetőre** nézve kedvező változást eredményez;
- Vis Maior*, vagy a **szolgáltatón** kívül álló bármely körülményben (az adókban, közterhekben és szabályzókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

* az **előfizetőn** és a **szolgáltatón** kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok

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

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, vagy ha a módosítással a szolgáltatási csomag bővül (pl.: sávszélesség növelés változatlan díj mellett) - a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az **előfizetők** azokról a hatálybalépést megelőzően, vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

A **szolgáltató** az *Általános Szerződési Feltételek* egyoldalú módosítása esetén az **előfizetőt** a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az *ÁSZF* 12.1.2.1 pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- pontos utalás az *ÁSZF* módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírása;
- a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- a közzétett *ÁSZF* elérhetősége;
- 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 - ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít - előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;
- 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;
- az **előfizetőt** az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

12.1.3. Az előfizetőt, 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 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az *Előfizetői Szerződést*.

Az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* foglalt, határozott idejű szerződéses időszak letelte után az **előfizető** a határozatlan idejű *Előfizetői Szerződést* írásban (e-mailben vagy postai úton) bármikor, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

Ha 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.

12.1.4 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:

- postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával;
- elektronikus levélben megküldött írásbeli nyilatkozatával;
- személyesen leadott írásbeli nyilatkozatával;
- ráutaló magatartással.

Az *Előfizetői Szerződés* módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti az **előfizető** részéről különösen a szolgáltatás, illetőleg a szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele vagy a **szolgáltató** által számlázott díjak **előfizető** általi megfizetése.

Az **előfizető** jogosult a **szolgáltatónál** - a jelen *ÁSZF*-ben meghatározott ügyfélszolgálati címen - 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 -és visszaigazolásával- jön létre és a **felek** megállapodása szerint lép hatályba.

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

12.2.1 Változás az előfizető adataiban

Az **előfizető** köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a **szolgáltató**t a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az **előfizető** köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a **szolgáltatót** az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A **szolgáltató** az említett **előfizetői** adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az **előfizetőtől**.

12.2.2 Átírás

A **szolgáltató** az **előfizető** kérésére az *Általános Szerződési Feltételek*ben foglaltak szerint módosíthatja *az Egyedi Előfizetői Szerződést*, ha az **előfizető** személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az **előfizető**i hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Nem tekintendő átírásnak az **előfizető** adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az átírásért a **szolgáltató** az *ÁSZF* 3. mellékletében meghatározott egyszeri díjat számíthat fel. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az **előfizetői** hozzáférési pont helye is megváltozik.

12.2.3 Áthelyezés

Ha az **előfizető** az előfizetői hozzáférési pontot a **szolgáltató** földrajzi 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** értesíti. Áthelyezés a **szolgáltató** földrajzi szolgáltatási területén, és csak akkor biztosítható, ha a kért új előfizetői hozzáférési 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 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 90 (kilencven) napon belül az *ÁSZF* 2.3. pontjában foglalt, az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó szabályok szerint teljesíti. Az áthelyezésért a **szolgáltató** az *ÁSZF* 3. mellékletében meghatározott egyszeri díjat számíthat fel.

A **szolgáltató** nem köteles áthelyezni az előfizetői hozzáférési pontot az **előfizető** kérésére akkor, ha az **előfizetőnek** a **szolgáltatóval** szemben díjtartozása áll fenn.

A **szolgáltató** nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az **előfizető** az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az előfizetői hozzáférési ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van. Amennyiben az áthelyezésre az **előfizetőnek** felróható fenti okból nem kerül sor a **szolgáltató** általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó **előfizetői** értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás az *ÁSZF* 12.5 pontjában, „Az *Előfizetői Szerződés* megszűnik:" fejezet i) pontjában foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az *Előfizetői Szerződés* megszűnik.

LAN alapú hozzáférés esetén a hozzáférési pont nem áthelyezhető, kivéve, ha erről a **szolgáltató** és az **előfizető** egyedi feltételekkel külön megállapodik.

12.2.4 Csomagmódosítás

Az **előfizető** a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül hónapfordulónként kezdeményezhet szolgáltatási csomag módosítást. Az új szolgáltatási csomag igénybevételét a műszaki feltételek megléte esetén a **szolgáltató** a kérelem tudomásulvételét követően a következő hónap 1.-től biztosítja a **felek** ellenkező megállapodásának hiányában. Az **előfizető** az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legalább a módosításnak az **előfizető** által szándékolt megvalósulását megelőző 14. nappal kell megtennie. 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 csomagra módosítja, melyhez az **előfizetőnél** kihelyezett, a **szolgáltató** tulajdonát képező berendezés (vezeték nélküli eszköz, stb.) cseréje vagy technológia váltás szükséges, a **szolgáltató** megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 3 hónapot.

12.2.4.1 Csomagmódosítás határozott idejű szerződés letelte előtt

Amennyiben az **előfizető** csomagmódosítási igénye az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* megadott határozott idejű szerződési időtartam **letelte előtt** jelentkezik, a magasabb díjcsomagba történő átlépést korlátlanul, míg az alacsonyabb díjcsomagba történő visszalépést legfeljebb az **előfizető** által az *Egyedi Előfizetői Szerződében* eredetileg kiválasztott díjcsomag szintjéig jelölheti meg és annál kisebb díjcsomagot nem választhat.

12.2.4.2 Csomagmódosítás határozott idejű szerződés letelte után

Ha az **előfizető** csomagmódosítási igénye az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* megadott határozott idejű szerződési időtartam **letelte után** jelentkezik, a díjcsomagok közötti váltást korlátozás mentesen teheti meg.

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. Az Előfizetői Szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje

Az *Előfizetői Szerződés* **szolgáltató** általi felmondásának felmondási ideje a 12.3.5. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A **szolgáltató** az *Egyedi Előfizetői Szerződés* felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve, ha az **előfizetőt** a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a **szolgáltató** nem rendelkezik az **előfizető** e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a **szolgáltató** az **előfizetőt** a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

12.3.2 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** a **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, különösen:
   - (i) ideértve különösen az *ÁSZF* 12.3.5 pontjában foglalt esteket;
   - (ii) az **előfizető** a **szolgáltató** által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, és az **előfizető** ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg; A **szolgáltató** a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.2 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

Ha a felmondás indoka az **előfizető** szerződésszegése és az **előfizető** a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az **előfizető** ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az *Előfizetői Szerződés* nem szűnik meg a **szolgáltató** felmondásával. Erről a **szolgáltató** köteles az **előfizetőt** a felmondással egyidejűleg értesíteni.

12.3.3 A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető díjtartozása miatt

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

Nem jogosult a **szolgáltató** felmondani az *Előfizetői Szerződést*, ha

- 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
- 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.

12.3.4. A szerződés felmondásának tartalmi kívánalmai

A felmondásnak tartalmaznia kell:

a) a felmondás indokát, és
b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
c) ha a felmondás indoka az **előfizető** szerződésszegése, akkor az **előfizető** tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a **szolgáltató** részéről történő felmondást is semmissé teszi.

12.3.5. A szerződés felmondásának szabályai egyéb esetben

I.) A **szolgáltató** az *Előfizetői Szerződés* megszegése esetén az *Előfizetői Szerződést* tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

a.) az **előfizető** akadályozza vagy veszélyezteti a **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését, és az **előfizető** ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg. A **szolgáltató** hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az **előfizető** a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

b.) az **előfizető** a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a **szolgáltató** számára, hogy a bejelentett, vagy a **szolgáltató** által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c.) az **előfizető** az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a **szolgáltató** hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

d.) az **előfizető** a szolgáltatás használata során a jelen **ÁSZF** *2. számú mellékletét* képező internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

e.) Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A **szolgáltató** az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

- Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:

  - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
  - vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
  - amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy **szolgáltató** érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
  - amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

- Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

  - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
  - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
  - az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az **előfizetőt** kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
  - mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl.proxy, e-mail szerverek, nyomtatók , hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardver eszközök).

- jogosulatlan adatszerzés és adatküldés a **szolgáltató** szerveréről

  Az **előfizető** a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva **szolgáltató** szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

  - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
  - a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,

- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- az **előfizető** által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról , illetve ezek áráról bárkit félrevezetnek.

- További szerződésszegésnek minősül, ha

  - ha az **előfizető** számítógépén vagy szerverén open relay vagy open proxy szolgáltatás fut, és ezen szolgáltatással bizonyíthatóan SPAM levelek lettek kiküldve számítógépén vagy szerverén tudatosan vagy tudta nélkül adathalász vagy trójai webszerver üzemeltet
  - IP címét meghamisítja
  - olyan tevékenységet folytat, amely alkalmas egy vagy több számítógép vagy hálózat túlterhelésére (DDOS)
  - portscan tevékenységet végez

II.) A **szolgáltató** az *Előfizetői Szerződést* 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az **előfizető** az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a **szolgáltató** felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az **előfizető** a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az **előfizető** a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* foglalt, határozott idejű szerződéses időszak letelte után az **előfizető** a határozatlan idejű *Előfizetői Szerződést* írásban (e-mailben vagy postai úton) bármikor, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. A szerződés **előfizető** részéről történő felmondása az **előfizetőt** nem mentesíti az *Egyedi Előfizetői Szerződés* hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az **előfizető** a **szolgáltató** súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az **előfizető** előzetes írásbeli felszólítása ellenére a **szolgáltató** 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

Az **előfizető** a határozott idejű *Előfizetői Szerződést* annak lejárata előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna, a **szolgáltató** az **előfizetőt** kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** részére egy összegben megfizetni a kötelezettség vállaláskor érvényes havi díjat a határozott idejű szerződés hátralévő időtartamára.

<u>Példa:</u>
hat hónapra vonatkozó határozott idejű szerződés esetén:

- Ha a szerződés megszűnése a 5 hónapban történik: 1 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.
- Ha a szerződés megszűnése a 2 hónapban történik: 4 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

12.4.1. A szerződés felmondásának egyéb szabályai az előfizető részéről

Ha az **előfizető** írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a **szolgáltató** jogosult arra, hogy az **előfizetőt** a szolgáltatásból kizárja és az *Előfizetői Szerződést*, azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az **előfizetőt** a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

12.4.1.1 A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása

Az előfizető a határozott idejű *Előfizetői Szerződést* rendkívüli felmondással mondhatja fel az alábbi esetekben:

a) a **szolgáltató** a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani

   Ebben az esetben a **szolgáltató** az **előfizető** által igénybe vett kedvezményeket nem követelheti és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet még abban az esetben sem, amennyiben az *Előfizetői Szerződésben* kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt.

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

b) az *Általános Szerződési Feltételek* egyoldalú módosítása esetén, amennyiben a módosítás az **előfizetőre** nézve hátrányos rendelkezéseket tartalmaz.

Amennyiben a módosítás az **előfizető** számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az **előfizető** az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú *Előfizetői Szerződés*t."

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 jogkövetkezmények nélkül, 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.

Nem mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül az **előfizető** a határozott időtartamú *Előfizetői Szerződést* abban az esetben, ha az *Előfizetői Szerződést* a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Ebben az esetben a *Előfizetői Szerződés* felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a **szolgáltató** az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

12.4.1.2. Ismételt szerződéskötés
Az *Előfizetői Szerződés* megszűnését követően a **szolgáltató** az **előfizetővel** csak abban az esetben köt új *Előfizetői Szerződést*, ha az **előfizetőnek** a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi *Előfizetői Szerződés* megszűnését nem az **előfizető** hibájából eredő, 6 hónapon belüli felmondás okozta. Ha az **előfizető** tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a **szolgáltató** a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a **szolgáltató** jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az **előfizető** korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

12.4.1.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnése utáni eljárás
Az **előfizető** tudomásul veszi, hogy az *Előfizetői Szerződés* megszűnését követő 3 hónap letelte után az **előfizető** e-mail címét / e-mail címeit a **szolgáltató** újra felhasználhatja. Az **előfizető** a **szolgáltatóval** szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

12.4.1.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnése utáni eljárás – díjfizetési kötelezettség – díj visszatérítési kötelezettség
A szerződés megszűnése az **előfizetőt** nem mentesíti az *Előfizetői Szerződés* hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. A **szolgáltató** a szerződés megszűnésekor az **előfizető** - az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett - kérésére elszámol úgy, hogy az erre vonatkozó **előfizetői** kérelem benyújtását követően 30 napon belül kell a **szolgáltatónak** visszatérítenie a túlfizetés összegét. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a **szolgáltató** nem térít vissza.

12.4.1.5. Az Előfizetői Szerződés megszűnése utáni eljárás – eszközök visszavételezése
Az *Előfizetői Szerződés* megszűnése esetén **előfizető** kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a **szolgáltatóval** és az előzetesen egyeztetett időpontban, lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a **szolgáltató** rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére. 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.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az *Előfizetői Szerződés* megszűnik:

a) a szerződésben meghatározott idő elteltével
b) az **előfizető** halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével
c) a **szolgáltatói** vagy **előfizetői** rendkívüli felmondással
d) az **előfizető** rendes felmondásával
e) a **szolgáltató** rendes felmondásával
f) a **szolgáltató** jogutód nélküli megszűnésével

g) egyéni **előfizető** elhalálozása esetén vagy az üzleti/Intézményi **előfizető** jogutód nélküli megszűnésével
a) a felek közös megegyezésével
h) Az Eht. 134.§ (11) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülése esetén
i) megszűnik a **szolgáltatónak** az **előfizetővel** kötött szerződése más szolgáltatóval kötött - az **előfizetői** hurok teljes átengedésére vonatkozó- szerződés hatályba lépésével egyidejűleg, amelyről a **szolgáltató** az **előfizetőt** értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal
j) ha a **szolgáltató** az **előfizetői** szolgáltatást más elektronikus hírközlési szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, és a másik elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződést felmondja. Ebben az esetben a **szolgáltató** köteles az **előfizetőt** az **előfizetői** hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról írásban, elektronikus levélben, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni
k) a kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó *Előfizetői Szerződés* megszűnik, ha az internetszolgáltatási csomagra megkötött *Előfizetői Szerződés* bármely okból megszűnik, és az **előfizető** egyidejűleg nem köt új internetszolgáltatási *Előfizetői Szerződést* (az **előfizető** nem rendelkezik hatályos internetszolgáltatá*si Előfizetői Szerződéssel*).

Az *Előfizetői Szerződés* a **felek** közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni **előfizető** halála esetén.

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 szükséges és ami a **szolgáltató** hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az **előfizető** a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.
- 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 *Egyedi 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* 12.4.1.5 pontja tartalmazza.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Az **előfizető** a **szolgáltató** részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a **szolgáltató** részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a **szolgáltató** szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az **előfizető** az *ÁSZF* 13. 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 védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetősége az alábbi weboldalon található:

http://www.sznet.hu/szerv.htm

A **szolgáltató** ingyenesen biztosítja a szűrőszoftver(ek) és az azok használatát segítő leírások, videók elérhetőségét. A könnyen telepíthető és használható szoftverek elérhetősége az alábbi oldalon található:

http://www.sznet.hu/szerv.htm -> Díjmentes szűrőszoftver

A kiskorúak biztonságos internethasználata érdekében a **szolgáltató** biztosítja a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (szűrőszoftver) honlapról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát minden érdeklődő **előfizető** (szülő) számára.

A **szolgáltató** a ***Norton Family*** ingyenes szoftvert („Program”) ajánlja letöltésre a honlapon. A Program csak annak weboldalán leírtak szerinti operációs rendszerekkel (pl. Android, iOS, egyes Windows verziók) használható. A Program az alábbi kiemelt tulajdonságokkal rendelkezik:

- Általa a használó szülő beállíthatja, mi az, amit nem szeretne, hogy gyermeke elérjen az interneten.
- A Programok megmutatja, milyen hívószavak segítségével keres a gyermek, s lehetővé teszi, hogy a szülő kiszűrje a számára nem megfelelő, nem kívánt tartalmakat.
- A Program a megtekintett oldalakat naplózza a számítógépen, így utólag azokból is ki lehet szűrni a nemkívánatos tartalmakat.
- Ha a gyermek megsérti a szűrőbeállításokat, a szoftver erről e-mailben értesíti a szülőt.
- A Program segítségével a szülő meghatározhatja, gyermeke mennyi időt tölthet netezéssel, időkorlátokat (hét, nap, óra) állíthat be.
- A Program megmutatja, hogy a gyermek mely közösségi felületeken van jelen, milyen fotókat tesz közzé és mit közöl magáról.
- A Program segítségével a szülő megakadályozhatja, hogya gyermeke bizalmas személyes adatokat osszon meg az interneten, beleértve a telefonszámot, a lakáscímet, az e-mail címet.
- A Program a felügyeletet mobileszközökön is lehetővé teszi, így a beállításokat nem csupán otthonról, hanem útközben is meg tudja változtatni a szülő.

A Program használata körében a **szolgáltató** felhívja a felhasználó szülők figyelmét a gyermekkel való együttműködés fontosságára és arra, hogy a Program olyan hasznos segédeszköz, amely kiegészíti, de természetesen nem pótolhatja a szülők jelenlétét. A Program működéséért illetve az annak használata során vagy azzal összefüggésben keletkezett károkért a **szolgáltató** felelősséget nem vállal.

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

A címben foglaltak a helyhez kötött internet-hozzáférési előfizetői szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen *ÁSZF* ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

Általános Szerződési Feltételek mellékletei

Mellékletek jegyzéke:

1. számú melléklet	-	Helyhez kötött internet-hozzáférési előfizetői szolgáltatási csomagok típusai (RádióNet E-pack(RLAN-E), KábelNet E-pack(KLAN-E)
2. számú melléklet	-	Az internethasználat Etikai Kódexe
3. számú melléklet	-	A díjazás és számlázás alapelvei, internetszolgáltatási díjak, garantált le és feltöltési sebesség
4.a. számú melléklet	-	Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme
4.b. számú melléklet	-	Adatbiztonsági tájékoztató
5. számú melléklet	-	Minőségi célértékek és meghatározásuk

1. számú melléklet – helyhez kötött internet-hozzáférési előfizetői szolgáltatási csomagok típusai

1. A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatási csomagok típusaiak leírása

Az **előfizető/használó** végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a **szolgáltató** szerverével (kiszolgáló számítógép), annak PPPOE adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A **szolgáltató** az **előfizetőt** erre az időre saját egyedi IP címmel látja el. Az **előfizető** az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A **szolgáltató** biztosítja az **előfizető** részére a szolgáltatás csomagban meghatározott számú és (Mbit-ben meghatározott) méretű e-mail postafiók vagy postafiókok elérhetőségét. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az **előfizető** igényei szerint állapítja meg.

A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásokhoz tartozó előfizetői csomagokat különböző típusokra bontja a **szolgáltató**, melyek RádióNet, Kábelnet néven érhetőek el, azon belül a céges, valamint a magánszemélyes csomagok „C" illetve „M" jelöléssel vannak megkülönböztetve, továbbá „-E" jelölés különbözteti meg az E-Pack díjcsomagokat, illetve egy számjegy a sávszélességeket. Példák: RLANC30, KLANM50, RLANC40-E (Lásd: 13. melléklet)

Az internetszolgáltatási csomagok konkrét sávszélességeit (sebességeit) az *Egyedi Előfizetői Szerződés* rögzíti.

2. Rendelkezésre állás

A **szolgáltató** biztosítja az **előfizető** részére a szolgáltatás 95% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a **szolgáltató** az **előfizető** számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az internetszolgáltatást.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a **szolgáltató** authentikációs (ügyfélazonosító) rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a **szolgáltató** statisztikája alapján történik. Az adott évben a **szolgáltatóhoz** érkező hibabejelentések (a **szolgáltató** érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés:

- **előfizető** érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior* miatt történt (jelen *ÁSZF* 2.4. pontja Vis Maior fogalma)
- a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve

- a szünetelés idejét, ha az **előfizető** kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az **előfizető** szerződésszegése miatti szolgáltatás-korlátozás idejét

* az **előfizetőn** és a **szolgáltatón** kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok

3. Egyéb rendelkezések

Az **előfizető** részéről a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver elemekről az **előfizetőnek** kell gondoskodnia. RLAN/RLAN-E szolgáltatás esetén a szükséges hardver és az azt működtető szoftver eszközöket a **szolgáltató** biztosítja.

Az internetszolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szofver elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezés segítségével vehető igénybe. RLAN/RLAN-E internetszolgáltatás esetén, a **szolgáltató** a szolgáltatás minőségét csak az általa biztosított eszközök használata esetén garantálja.

2. számú melléklet – Az internet használatának Etikai Kódexe

1. Az előfizető személyes adatai

Amennyiben az **előfizető** személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a **szolgáltató** hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a **szolgáltató** fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférésen a szolgáltatást korlátozza vagy azonnali hatállyal megszüntesse. A **szolgáltató** az **előfizető** személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az **előfizetőt** ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el. A **szolgáltató** kijelenti, hogy **előfizetőinek** saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentieken túl nem áll módjában.

2. Az internet használatának etikettjével ellentétes tevékenységek

2.1. E-mail

Nem megengedett

- a **szolgáltató** hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailt megkapják (spam). A **szolgáltató** a mennyiséget 32 darab felett tekinti nagynak.
- olyan e-mail küldése, amely **feladójának** e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a **szolgáltató** érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
- olyan e-mail küldése, amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító e-mail.

2.2. Jogosulatlan adatszerzés, adatküldés, behatolás

Nem megengedett

- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet
- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet
- az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az **előfizetőt** kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

2.3. Közzététel

Nem megengedett

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a **szolgáltató** szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása
- a **szolgáltató** hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító tartalom.
- olyan adatok, információk a **szolgáltató** szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek
- az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek

A fenti szabályok **előfizető** általi megsértése a szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a **szolgáltató** előfizetője sérti meg, de a tevékenység a **szolgáltató** előfizetőinek vagy magának **a szolgáltató** kárára történik, a **szolgáltató** értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását. Abban az esetben, ha a **szolgáltató** eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti **a szolgáltató** üzleti érdekeit, a **szolgáltató** fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevő kilétére fényt derítsen, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel beszüntetéséről.

3. számú melléklet - A díjazás és számlázás alapelvei, internetszolgáltatási díjak, garantált le és feltöltési sebesség

A **szolgáltató** az egyes szolgáltatás típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát - a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével - szabadon állapítja meg.

1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A **szolgáltató** számlát bocsát ki az **előfizető** számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az **előfizető** a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton vagy elektronikus levélben, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* az **előfizető** által választott rendszerességgel történik. Amennyiben az **előfizető** igényli, illetve ehhez hozzájárul, a **szolgáltató** a számlát postai út helyett elektronikus levélben is megküldheti az **előfizető** részére. Az elektronikus levélben megküldött, de papíralapúként előállított PDF formátumú számla nem minősül elektronikus számlának. A **szolgáltató** a PDF formátumú számla igénylése esetén az **előfizető** részére díjkedvezményt adhat.

Amennyiben az **előfizető** a számlát az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. Ha az **előfizető** által megadott címadatok megegyeznek a **szolgáltató** által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a **szolgáltató** a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A **szolgáltató** az **előfizetőnek** kiállított számlán szereplő végösszeget elfogadottnak tekinti, amennyiben az **előfizető** a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 6.3.1. pontban foglaltaknak megfelelően.

2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az **előfizető** az igénybe vett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a **szolgáltató** által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a **szolgáltató** abban az esetben is, ha a **szolgáltató** az **előfizető** érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hóközi szerződéskötés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és az esetleges kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az **előfizető** első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az **előfizető** további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

3. Forgalmi díjak

A **szolgáltató** a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő lehet.

4. Egyszeri díjak

A **szolgáltató** a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A **szolgáltató** egyszeri díjként az *ÁSZF* 12.2.2 vagy 12.2.3. pontjában szabályozott átírás vagy áthelyezés teljesítéséért az *ÁSZF* 3. mellékletében meghatározott egyszeri díjat számíthat fel. Az áthelyezési díj a következő esedékes számlában fizetendő.

5. Kedvezmények

A **szolgáltató** eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi **előfizető**, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az **előfizetők** meghatározott csoportja számára.

6. A számlázási időszak módosítása

A **szolgáltatónak** jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az **előfizető** részére. Az **előfizető** a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán tájékozódhat.

7. Késedelmi kamat

A **szolgáltató** jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni az **előfizető** felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének a Ptk. 301 § (1) bekezdésében és 301/A. §-ában meghatározott, a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni **előfizető** esetében a Ptk. 301 § (1) bekezdésében meghatározott mérték, üzleti/intézményi **előfizető** esetén a Ptk. 301/A. § szerinti mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a **szolgáltatót** alaptalan díjreklamáció esetén a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszegre vonatkozóan.

A **szolgáltató** által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az **előfizetői** díjreklamáció jogossága esetén - az **előfizetőt** a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az **előfizetőnek** való visszautalás közti időszakra.

8. Feltételes kedvezmény

Amennyiben az *Egyedi Előfizetői Szerződés* megkötésekor az **előfizető** kedvezményt vett igénybe, melyet a **szolgáltató** a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az **előfizető** nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az **előfizető** elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az **előfizető**, ha a szerződés **szolgáltató** általi felmondására az **előfizető** szerződésszegése miatt kerül sor. Az **előfizető** a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek, az *Általános Szerződési Feltételekben* megállapított, illetve esetenként attól eltérően az *Egyedi Előfizetői Szerződésben* kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a **szolgáltató** részére megfizetni.

9. Szüneteltetés

A **szolgáltató** az **előfizető** érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az **előfizető** részére csökkentett díjat számlázni. Szüneteltetés esetén az első hónap díjmentes, a további hónapokra az ÁSZF 3. mellékletében meghatározott havi díj fizetendő. Az első díjmentes hónapot a **szolgáltató** egy éven belül egy alkalommal biztosítja és egy éven belül kezdeményezett többszöri szüneteltetés esetén további díjmentes hónap az **előfizető** részére nem jár.

10. Közvetített szolgáltatás

Ha a **szolgáltató** a jelen **ÁSZF** alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az **előfizető** részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a **szolgáltató** egyértelműen jelzi a számlában.

11. A szolgáltató az előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz

Átmenetileg „hagyományos” elszámolási módon, mely alapján a **szolgáltató** az **előfizető** részére az internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési szolgáltató számlázza ki az **előfizető** és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján. Fő szabályként „fordított” elszámolási módon, amely esetben az **előfizető** a szolgáltatással kapcsolatos internethasználati és az azzal összefüggő távközlési díjait a **szolgáltató** számlázza ki az **előfizető** részére a **szolgáltató** és a távközlési szolgáltató között létrejött szerződés rendelkezései alapján. A hagyományos elszámolási módot a **szolgáltató** jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

13. internet-hozzáférési szolgáltatás tartalom-meghatározás és előfizetési díj, garantált le és feltöltési sebesség:

„A" táblázat: internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata

Lakossági előfizetői díjcsomagok RLANM / RLANM-E / KLANM / KLANM-E:

Helyhez-kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén – Lakossági (RLANM/RLANM-E)							
Díjcsomag neve	**RLANM20/ RLANM20-E**	**RLANM30/ RLANM30-E**	**RLANM40/ RLANM40-E**	**RLANM50/ RLANM50-E**	**RLANM75/ RLANM75-E**		
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	30	40	50	75		
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4	6	8	10	15		
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	10	15	20	25	37,5		
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2	3	4	5	7,5		
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	6,6	10	13,2	16,5	25		
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	1,3	2	2,6	3,3	5		
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan		
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető		
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető		
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	<50	<50	<50	<50	<50		
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	<50	<50	<50	<50	<50		
Csomagvesztés	<5%	<5%	<5%	<5%	<5%		
Web böngészés	igen	igen	igen	igen	igen		
Levelezés	igen	igen	igen	igen	igen		
VoIP	igen	igen	igen	igen	igen		
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen		
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	igen		
Fájlcserélő alkalmazások	nem	nem	nem	igen	igen		
Video megosztó alkalmazások	nem	nem	nem	igen	igen		
Online tv	nem	nem	nem	igen	igen		
Egyebek	igen	igen	igen	igen	igen		
Lakossági RLANM-E (E-pack) szolgáltatások havi díja:							
Díj (nettó)	3.805,-	4.709,-	5.476,-	6.024,-	7.557,-		
ÁFA (5%)	190,-	235,-	274,-	301,-	378,-		

Díj (bruttó)	**3.995,-**	**4.945,-**	**5.750,-**	**6.325,-**	**7.935,-**		
Lakossági RLANM (E-pack nélkül) szolgáltatások havi díja:							
Díj (nettó)	4.404,-	5.281,-	6.048,-	6.595,-	8.129,-		
ÁFA (5%)	220,-	264,-	302,-	330,-	406,-		
Díj (bruttó)	**4.625,-**	**5.545,-**	**6.350,-**	**6.925,-**	**8.535,-**		

Helyhez-kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén – Lakossági (KLANM/KLANM-E)					
Díjcsomag neve	**KLANM20/ KLANM20-E**	**KLANM30/ KLANM30-E**	**KLANM50/ KLANM50-E**	**KLANM75/ KLANM75-E**	
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	30	50	75	
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	5	6	10	15	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	10	15	25	37,5	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2,5	3	5	7,5	
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	6,6	10	16,5	25	
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	1,7	2	3,3	5	
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	<50	<50	<50	<50	
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	<50	<50	<50	<50	
Csomagvesztés	<5%	<5%	<5%	<5%	
Felhasználási módok, amelyekre a csomagok alkalmasak:					
Web böngészés	igen	igen	igen	igen	
Levelezés	igen	igen	igen	igen	
VoIP	igen	igen	igen	igen	
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	
Fájlcserélő alkalmazások	nem	nem	igen	igen	
Video megosztó alkalmazások	nem	nem	igen	igen	
Online tv	nem	nem	igen	igen	
Egyebek	igen	igen	igen	igen	
Lakossági KLANM-E (E-pack) szolgáltatások havi díja:					

Díj (nettó)	2.738,-	3.286,-	3.833,-	5.367,-	
ÁFA (5%)	137,-	164,-	192,-	268,-	
Díj (bruttó)	**2.875,-**	**3.450,-**	**4.025,-**	**5.635,-**	
Lakossági KLANM (E-pack nélkül) szolgáltatások havi díja:					
Díj (nettó)	3.310,-	3.857,-	4.404,-	5.938,-	
ÁFA (5%)	165,-	193,-	220,-	297,-	
Díj (bruttó)	**3.475,-**	**4.050,-**	**4.625,-**	**6.235,-**	

Céges (Üzleti) előfizetői díjcsomagok RLANC / RLANC-E / KLANC / KLANC-E:

Helyhez-kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén – Céges (Üzleti) (RLANC/RLANC-E)					
Díjcsomag neve	**RLANC20/ RLANC20-E**	**RLANC30/ RLANC30-E**	**RLANC40/ RLANC40-E**	**RLANC50/ RLANC50-E**	**RLANC75/ RLANC75-E**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	30	40	50	75
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4	6	8	10	15
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	10	15	20	25	37,5
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2	3	4	5	7,5
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	6,6	10	13,2	16,5	25
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	1,3	2	2,6	3,3	5
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	<50	<50	<50	<50	<50
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	<50	<50	<50	<50	<50
Felhasználási módok, amelyekre a csomagok alkalmasak:					
Csomagvesztés	<5%	<5%	<5%	<5%	<5%
Web böngészés	igen	igen	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	nem	igen	igen	igen	igen
Video megosztó alkalmazások	nem	igen	igen	igen	igen
Online tv	nem	igen	igen	igen	igen

Egyebek	igen	igen	igen	igen	igen
Céges (Üzleti) RLANC-E (E-pack) szolgáltatások havi díja:					
Díj (nettó)	4.709,-	5.805,-	6.791,-	7.557,-	9.091,-
Áfa (5%)	235,-	290,-	340,-	378,-	455,-
Díj (bruttó)	**4.945,-**	**6.095,-**	**7.130,-**	**7.935,-**	**9.545,-**
Céges (Üzleti) RLANC (E-pack nélkül) szolgáltatások havi díja:					
Díj (nettó)	5.281,-	6.377,-	7.362,-	8.129,-	9.662,-
Áfa (5%)	264,-	319,-	368,-	406,-	483,-
Díj (bruttó)	**5.545,-**	**6.695,-**	**7.730,-**	**8.535,-**	**10.145,-**

Helyhez-kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén – Céges (Üzleti) (KLANC/KLANC-E)				
Díjcsomag neve	**KLANC20/ KLANC20-E**	**KLANC30/ KLANC30-E**	**KLANC50/ KLANC50-E**	**KLANC75/ KLANC75-E**
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	30	50	75
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	5	6	10	15
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	10	15	25	37,5
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2,5	3	5	7,5
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	6,6	10	16,5	25
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	1,7	2	3,3	5
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	<50	<50	<50	<50 <50
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	<50	<50	<50	<50
Felhasználási módok, amelyekre a csomagok alkalmasak:				
Csomagvesztés	<5%	<5%	<5%	<5%
Web böngészés	igen	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen
Fáljcserélő	nem	igen	igen	igen

alkalmazások				
Video megosztó alkalmazások	nem	igen	igen	igen
Online tv	nem	igen	igen	igen
Egyebek	igen	igen	igen	igen
Céges (Üzleti) KLANC-E (E-pack) szolgáltatások havi díja:				
Díj (nettó)	3.505,-	4.709,-	5.805,-	7.338,-
ÁFA (5%)	175,-	236,-	290,-	367,-
Díj (bruttó)	**3.680,-**	**4.945,-**	**6.095,-**	**7.705,-**
Céges (Üzleti) KLANC (E-pack nélkül) szolgáltatások havi díja:				
Díj (nettó)	4.077,-	5.281,-	6.377,-	7.910,-
ÁFA (5%)	203,-	164,-	318,-	395,-
Díj (bruttó)	**4.280,-**	**5.445,-**	**6.695,-**	**8.305,-**

„B" táblázat: Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata

	A	B	C
1	**A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők**	**Az előfizető érdekkörébe eső tényezők**	**Egyéb tényezők**
2	a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		az internetszolgáltató hálózati vagy a cella terheltsége
3	a szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota		a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
4	a felhasználó rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
5	Forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	A felhasználó végberendezésének, és hálózatának terheltsége	Hálózatot ért külső behatás (pl. beázás, rongálás, mechanikai túlterhelődés, antenna elmozdulása)
6		WIFI routeres használat esetén: a használat helyszínét jelentő épület jellege, az épülethez felhasznált építési anyagok árnyékoló hatása, távolság az antennától	
7			rálátás, domborzati viszonyok
8			zavarás, zavartatás

„C" táblázat: Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:

	Díj (nettó)	**ÁFA**	**Díj (bruttó)**
Adminisztrációs díj / alkalom	551,-	149,-	700,-
Átírási díj / alkalom	2.362,-	638,-	3.000,-
Áthelyezési díj / alkalom	3.937,-	1.063,-	5.000,-
Csekk pótlás / alkalom	551,-	149,-	700,-
Papíralapú számla másolati díja / alkalom	551,-	149,-	700,-
Fizetési felszólítás díja / alkalom	551,-	149,-	700,-
Visszakapcsolási díj korlátozásból / alkalom	1.969,-	531,-	2.500,-
Szüneteltetés ideje alatt fizetendő díj / hó	1.000,-	270,-	1.270,-
Nyomtatott *ÁSZF* díja / példány	2.362,-	638,-	3.000,-

4.a. számú melléklet - Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A **szolgáltató** az **előfizetők** személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A **szolgáltató** elkötelezi magát az **előfizetők** személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az **előfizetők** számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az **előfizetők** személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat **szolgáltató** az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A **szolgáltató** által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény.;
- A hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény. VIII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A távközlési előfizetői szerződésekről szóló 249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 154. § alapján.
- A hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 253./2001. (XII. 18.) Korm. rendelet.

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

<u>személyes adat</u>: a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "**előfizető**") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az **előfizetőre** vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az **előfizetővel** helyreállítható;

<u>adatkezelés:</u> az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

<u>adatfeldolgozás:</u> az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

<u>adattovábbítás:</u> ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

<u>nyilvánosságra hozatal</u>: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

<u>adatkezelő:</u> az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

<u>adatfeldolgozó:</u> az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

<u>adattörlés</u>: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

<u>közvetlen üzletszerzés:</u> azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az **előfizetők** személyes adatainak kezelésére a **szolgáltató** két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az **előfizető** az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az **előfizetők** személyes adatainak a védelmével kapcsolatos

jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy **előfizetőkre**, és így a magát egyéni **előfizetőnek** deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére az *ÁSZF* jelen *4. számú melléklete* a nem természetes **előfizetőkkel** kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A **szolgáltató**, illetve a **szolgáltató** megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található **előfizetői** adatokra terjed ki. A táblázatban található "**előfizető** hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az **előfizető** ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a **szolgáltató** a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	**Az adatkezelés jogcíme**	**Az adatkezelés célja/időtartama*** **
az **előfizető** neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés b.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az **előfizető** számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az **előfizető** hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az **előfizető** személyi igazolvány száma	az **előfizető** hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az **előfizetői** hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az **előfizető** hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
az **előfizető** e-mail címe(i)	az **előfizető** hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az **előfizető** hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy **előfizető** esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az **előfizető** aláírása	az **előfizető** hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	2001. évi XL törvény 59. § (2) bekezdés b.) pont	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében / a szerződés megszűnéséig
az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN)	2001. évi XL törvény 59. § (2) bekezdés c.) pont	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	2001. évi XL törvény 59. § (2) bekezdés d.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés

		figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	2001. évi XL t törvény 59. § (2) bekezdés f.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2001. évi XL törvény 59. § (2) bekezdés h.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2001. évi XL törvény 59. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az **előfizetők** és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	2001. évi XL. törvény 59. § (2) bekezdés j.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az **előfizető** hozzájárulása szerinti személyes adatok	**előfizető** hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	2001. évi XL. tv. 15.§ (2) és előfizetői hozzájárulás	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig

* Az **előfizető/használó/kapcsolattartó** személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.
** az **előfizető** hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására, jelen *ÁSZF* 11. pontja ad iránymutatást
*** A 2001. évi XL. törvény 59.§ (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

A **szolgáltató** természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.

A **szolgáltató** jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a **szolgáltatóval** azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az **előfizető** feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett **szolgáltató** általi adatkezelési gyakorlathoz.

A **szolgáltatónak** az **előfizető** személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen. Az **előfizető** köteles a **szolgáltató** kiszolgálóin (serverein) tárolt (saját) adatairól biztonsági mentéseket, archiválásokat készíteni. A **szolgáltató** mindent megtesz az adatok védelmében de az esetleges adatvesztésből származó károkért nem vállal felelősséget.

Az **előfizető** köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a **szolgáltató** által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az **előfizető** felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a **szolgáltatót** nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az **előfizető** szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a **szolgáltató** a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A **szolgáltató** a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

***Előfizetői Szerződések* megkötése, tárolása, őrzése**

Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az **előfizető** a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló *Általános Szerződési Feltételek*, *2.2 pontjában* meghatározott személyes adatait a **szolgáltató** részére átadja.

Az előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti példányát a **szolgáltató** biztonságos helyen tárolja és őrzi.

Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a **szolgáltató** az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A **szolgáltató** garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

A **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a **szolgáltató** alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

Az **előfizető** személyes adatait a **szolgáltató** a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a **szolgáltató** *az Általános Szerződési Feltételekben* rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A **szolgáltató** e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

Az előfizetői szerződés adatainak a **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a **szolgáltató** minden, az **előfizető** egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az **előfizető** személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az **előfizető** nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a **szolgáltató** jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

Az **előfizető** a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán érheti el.

Szerződésmódosítás

A **szolgáltató** az előfizetői szerződés adatainak módosítását a **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak az **előfizető** egyértelmű azonosítása után jogosult végrehajtani.

A szerződésmódosítás típusait valamin módját az *Általános Szerződési Feltételek* 12.1.1 pontja részletezi.

Az **előfizető** az *Általános Szerződési Feltételek* 2.2. pontjában meghatározott adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

A **szolgáltató** a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést a megkeresés formájától függően szóban, illetve általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az **előfizetőnek** a **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán (Vevőkód/Ügyfélkód) rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A **szolgáltató** elsősorban az **előfizető** által a **szolgáltatóhoz** való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszadásra, ha azt az **előfizetőnek** a **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán (Vevőkód/Ügyfélkód) rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a **szolgáltató** kizárólag az **előfizetőnek** a **szolgáltató** ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán (Vevőkód/Ügyfélkód) rögzített e-mail

címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos **szolgáltatói** tájékoztatást az *Általános Szerződési Feltételek* 6.2 fejezetében foglaltaknak megfelelően.

Követelés behajtás

Amennyiben az **előfizető** az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a **szolgáltató** jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának **előfizető** azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából átadni.

Piackutatás

Az **előfizető** hozzájárul ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a **szolgáltató** tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az **előfizető** ezen hozzájárulását az *Egyedi Előfizetői Szerződés* megkötésekor, vagy a **szolgáltató** ügyfélszolgálatán, az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Közös adatállomány (Fekete lista)

A **szolgáltató** a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2002. évi XL. törvény (továbbiakban: "Hkt") 15. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az **előfizető** nevét, az azonosításához szükséges, a Hkt. 59. § (2) bekezdésének a), illetve c) pontja szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

Az **előfizető** adatai a Hkt.15. § (2) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatartozás vagy egyéb kötelezettségszegés miatt a **szolgáltató** a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az **előfizető** számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- számlatartozása miatt a **szolgáltató** bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az **előfizető** ellen, illetőleg az **előfizető** tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az ajánlattevő, 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).

Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.

A közös adatállományban való megjelenést követően a **szolgáltató** a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

Az **előfizető** hozzájárul ahhoz, hogy a **szolgáltató** a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az **előfizetői** érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az **előfizető** személyes adatait a **szolgáltató** az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. A szolgáltató adatvédelmi felelősei

Halász László
ügyvezető
8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.
Telefon: 22/506-555, 20/9-460-128
Email: info@szivarvanynet.hu

Akadályoztatása esetén:

Andrássy László
cégvezető
8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.
Telefon: 22/506-555, 20/9-224-934
Email: info@szivarvanynet.hu

4.b. számú melléklet - Adatbiztonsági tájékoztató

1. Jelszóváltoztatás

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az **előfizetők** időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Amennyiben a **szolgáltató** ilyen helyzetet észlel az **előfizető** jelszavát azonnal megváltoztatja és a további teendőket az **előfizetővel** történt egyeztetés után végzi el (Pl. ismételt jelszóváltoztatás, stb.). Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-ek illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, illetve, hogy a hálózathoz történő csatlakozás nem jár eredménnyel. Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott jelszó és belépési azonosító felhasználásával és az **előfizető** nevében, az **előfizető** költségére használja a szolgáltatást.

Ez **előfizető** részéről a jelszó megváltoztatására -minden költség nélkül- az ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvétel után nyílik lehetőség. Jelszó információt a **szolgáltató** telefonon nem ad ki. A jelszó megváltoztatását a **szolgáltató** adatvédelmi felelőse, vagy akadályoztatása esetén az előre kijelölt személy végzi el.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az **előfizetői** jelszavakat. A vírusok e-mail-hez csatolt „futtatható programban" is eljuthatnak az **előfizetőkhöz**. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan „futtatható program", amely például e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az **előfizetőhöz**, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

2. Számítógépvírusok

A **szolgáltató** a vírusok kiszűrése érdekében levelező kiszolgálóin a beérkező- és kimenő levelek ellenőrzésére víruskeresést alkalmaz de emellett ingyenesen letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az **előfizetők** számára.

3. Személyi tűzfal (firewall)

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a **szolgáltató**. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés egyszerű és hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftver(ek) használata. Ezek lényege abban ragadható meg, hogy minden az interneten érkező, bármely címről az **előfizető** részére küldött adat, információ megérkezése jelzésre kerül. A tűzfal-szoftver leggyakrabban a weboldalak használatával kapcsolatos jelenség létezését, mint például az úgynevezett cookie-k, azaz "sütik": az azonosítást célzó mini-szoftverek bejelentkezését jelzi az **előfizetők** számára.

A **szolgáltató** ügyfélszolgálatán keresztül az **előfizető** kérése és igénye esetén az előzőekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az **előfizetők** által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

5. számú melléklet – Minőségi célértékek és meghatározásuk

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő (internethozzáférési-szolgáltatás)	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	<=15
Minőségi panasz elhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<=72
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	<=30
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	százalék	>=96,5
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének adott időn belüli bejelentkezésének aránya	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.)	százalék	>=75
A szolgáltatás egészét érintő szünetelés	Azon időtartam amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően, az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<=72
Az előfizetők legalább 10 %-át érintő kiesés	Azon időtartam amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<=72

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Az internet-hozzáférési szolgáltatással kapcsolatos szolgáltatásminőségi célértékeket a 3. számú melléklet „*13. internet-hozzáférési szolgáltatás tartalom-meghatározás és előfizetési díj, garantált le és feltöltési sebesség*” című fejezete részletezi.

Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók:

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén:

- Maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a **szolgáltató** által az *Előfizetői Szerződésben* vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.

- Rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll. A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

- Minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

A mutatók vonatkozásában:
A sebesség mérést az ide vonatkozó szabvány szerint az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató szervere között, a szolgáltató hálózatán belül kell elvégezni. Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.