

Darpa Kft.

Általános Szerződési Feltételek

Elektronikus hírközlési szolgáltatásokra

Készült: 2016. május 01.

Hatálybalépés: 2016. május 10.



Tartalom

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG:	6
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	6
1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK,	6
1.2.1A szolgáltató központi ügyfélszolgálat:	6
1.2.2. Egyéb ügyfélszolgálatok naprakész listája	6
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ),	6
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	6
1.5. A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG)	6
1.6. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	7
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI:	7
2.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (1) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, FÖLDRAJZI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	8
2.5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA,	11
2.6. A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVA AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	11
2.6.1. Új ADSL végfelhasználó	12
2.6.2. Szünetmentes szolgáltatóváltás	12
2.7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN;	12
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	13
3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA,	13
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE	13
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS	13
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	13
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	14
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE:	14
4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚJTÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE,	15
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET,	15
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	16
4.4.1. Egyéb épülő előfizetői szolgáltatások	16
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	16
5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE,	16

5.1.1.	Az előfizető érdekkörén kívül eső szünetelés	16
5.1.2.	Az előfizető által kért szünetelés.....	17
5.2.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDÖTTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	17
6.1.	A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS,	18
6.4.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE	24
6.5.	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE,	25
6.6.	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLTEHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE;	25
7.	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR:	26
7.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FEOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ,	26
7.2.	A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	26
7.3.	AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE	26
7.4.	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	26
7.5.	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI;	27
	A SZOLGÁLTATÓT TERHELŐ KÖTBÉRFIGETÉSI KÖTELEZETTSÉGNEK A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉSSZEGŐ MAGATARTÁS VAGY A SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉTŐL SZÁMÍTOTT 30 NAPON BELÜL – AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKÉRŐL ÉS A KÖTBÉR TELJESÍTÉSÉNEK MÓDJÁRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁSSAL EGYÜTT – KÖTELES ELEGET TENNI. E KÖTELEZETTSÉG TELJESÍTÉSÉT A SZOLGÁLTATÓ NEM KÖTHETI AZ ELŐFIZETŐ KÖTBÉRRE VONATKOZÓ IGÉNYÉNEK BEJELENTÉSÉHEZ. A SZOLGÁLTATÓ A KÖTBÉRFIGETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ÚGY KÖTELES ELEGET TENNI, HOGY	27
	A) A KÖTBÉRT A HAVI SZÁMLÁN, VAGY ELŐRE FIZETETT SZOLGÁLTATÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ EGYENLEGÉN JÓVÁÍRJA,.....	27
	B) AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE 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.	27
8.	A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI;	28
	A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS FOGALMAK	28
	ÁTADÓ SZOLGÁLTATÓ: AZ A SZOLGÁLTATÓ, AMELYNEK ELŐFIZETŐJE AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSÉT, ILLETVE EGYES SZÁMOK ESETÉBEN MÓDOSÍTÁSÁT KÖVETŐEN A SZÁMOT EGY MÁSIK SZOLGÁLTATÓHOZ VISZI ÁT;	28
	ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓ: AZ A SZOLGÁLTATÓ, AMELYNEK JÖVŐBENI ELŐFIZETŐJE AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉNEK KERETÉBEN SZÁMÁT EGY MÁSIK SZOLGÁLTATÓTÓL HOZZA ÁT;.....	28

HORDOZOTT SZÁM: AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSBEN SZEREPLŐ AZON SZÁM, AMELYET AZ ELŐFIZETŐ AZ ÁTADÓ SZOLGÁLTATÓTÓL AZ ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓHOZ VALÓ ÁTTÉRÉSKOR, VAGY HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS ESETÉN A SZÁMOZÁSI KÖRZETEN BELÜL AZ IGÉNYBEVÉTEL HELYÉNEK ILLETVE TECHNOLOGIÁJÁNAK – HÍVÁSIRÁNYÍTÁSI INFORMÁCIÓ VÁLTOZÁSÁVAL JÁRÓ – MEGVÁLTOZTATÁSOKOR MEGTART;	28
HÍVÁSIRÁNYÍTÁS: AZ A HÁLÓZATI FUNKCIÓ, AMELY A HORDOZOTT SZÁMRA KEZDEMÉNYEZETT HÍVÁS ESETÉN MEGHATÁROZZA ÉS BEILLESZTI A VALÓS VÉGGZÖDÉSRE UTALÓ IRÁNYÍTÁSI INFORMÁCIÓT ÉS A HÍVÁST A HÍVOTT FÉL VALÓS VÉGGZÖDÖTTŐ HÁLÓZATA FELÉ TOVÁBBÍJTJA;	28
KÖZPONTI REFERENCIA ADATBÁZIS (KRA): AZ A SZÁMHORDOZÁS ÉRDEKÉBEN LÉTREHOZOTT RENDSZER, AMELY TARTALMAZZA ÉS KEZELI AZ ÖSSZES HORDOZOTT SZÁMMAL KAPCSOLATOS IRÁNYÍTÁSI INFORMÁCIÓT, VALAMINT A SZOLGÁLTATÓK ÉS FELHASZNÁLÓK JELEN RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT ADATAIT, TOVÁBBÁ ELEKTRONIKUS ADATKAPCSOLATON KERESZTÜL BIZTOSÍTJA AZ IRÁNYÍTÁSI ADATOK ÖSSZEGYÜJTÉSÉT ÉS A SZOLGÁLTATÓK, VALAMINT MÁS JOGSZABÁLY ALAPJÁN ERRE JOGOSULTAK RÉSZÉRE VALÓ SZÉTOZTÁSÁT;	28
SZÁMHORDOZÁSI MEGÁLLAPODÁS: AZ ELŐFIZETŐ SZÁMHORDOZÁSRA VONATKOZÓ IGÉNYBEJELENTÉSE ALAPJÁN AZ ELŐFIZETŐ ÉS AZ ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓ KÖZÖTT LÉTREJÖVŐ MEGÁLLAPODÁS, AMELY AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL HORDOZANDÓ ÖSSZES SZÁMOT ÉS A HORDOZÁSOK SZÁMÁTADÁSI IDŐABLAKÁT IS TARTALMAZZA;	28
9.1. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI;	32
9.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK,	37
9.3. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE;	38
9.3.1. Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében	38
9.3.2. Szünetmentes szolgáltatóváltásra vonatkozó egyéb, általános rendelkezések	39
9.3.3. Az ún. egykapus szünetmentes szolgáltatóváltás feltételei (csak Magyar Telekom Nyrt. területen):	39
9.3.4. Áthelyezés	40
9.3.5. Díjcsomag váltás	42
9.3.6. Átruházás	42
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG:	43
10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA,	43
10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL;	49
10.2.1 Általános adatbiztonsági információk	49
10.2.2. Speciális adatbiztonsági információk	50
11. 1. 1. Előfizetői névjegyzék	50
11.1.2. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok	51
11.1.3. Értéknövelt szolgáltatások	51
11.1.4. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok	51
11.1.5. Tételes számla igénylése	51
11.1.6. Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok	53
11.1.7. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	53

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSÉNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ;	53
13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN;.	55
14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI: .	57
14.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG,	57
14.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA,	58
14.3. A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK,	59
14.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS;	59
15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK.	59



Általános adatok, elérhetőség:**1.1. a szolgáltató neve és címe**

Szolgáltató: Darpa Kft.

Székhely cím: 8597 Ganna, külterület hrsz 010/18.

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

1.2.1A szolgáltató központi ügyfélszolgálat:

1138 Budapest, Váci út 175. Telefon: +36 1 888 2022

Fax: +36 1 8882029

info@darpa.hu

Személyes ügyfélszolgálat nyitva tartás: H-P 09-17H

Telefonos ügyfélszolgálat nyitva tartás: H-P 08:30-17:00H

SZ-V:8-20:00H

1.2.2. Egyéb ügyfélszolgálatok naprakész listája

www.darpa.hu/ugyfelszolgalat

1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),

Hibabejelentés lehetséges a személyes ügyfélszolgálaton, nyitvatartási időben, vagy telefonon 00-24h, továbbá faxon, levélben és emailben. Emailben érkezett bejelentés csak visszaigazolás után tekinthető megérkezettnek.

1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe

www.darpa.hu

1.5. a felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Tájékoztatási írásbeli beadványok fogadása:

E-mail: info@nmhh.hu

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: (+36 1) 468 0680

Központi tájékoztatási telefonszám:

(+36 1) 468 0673

Központi ügyfélfogadó iroda:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.00 - 12.00

Szerda: 13.00 - 16.00

Péntek: 8.00 - 12.00

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

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

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

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

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

Telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 8.00 - 16.30

Péntek: 8.00 - 14.00

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: (+36 1) 457 7141

Fax: (+36 1) 457 7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.
GPS koordináták: X 19,071 Y 47,496
Központi telefonszám: +36 1 459 4800
Faxszám: +36 1 210 4677

Továbbá minden megyében a kormányhivatal mellett működő Fogyasztóvédelmi Felügyelőség.

1.6. az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az ÁSZF elérhető a Szolgáltató honlapján: www.darpa.hu/aszf, az ügyfélszolgálatokon, továbbá kérésre az ügyfélszolgálat elektronikus úton, papíron vagy adathordozón elküldi.

Az általános szerződési feltételek külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket.

2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

Jelen ÁSZF a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkor hatályos polgári törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő szabályok alapján készült.

- 2.4. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be a Szolgáltatóhoz szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban. Az Igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlattételnek, ha tartalmazza az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat. Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentések kiegészítésére 15 napon belül felszólítja az Igénylőt. Az értesítés történhet telefonon, vagy írásban. Az írásos értesítés történhet postai levél, valamint elektronikus levél útján, az Igénylő által megadott email címre. Az értesítés módját a Szolgáltató saját megítélése alapján választhatja ki aszerint, amelyet a leghatékonyabbnak ítélt adott szituációban. Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

Ha az Igénylőtől kapott megrendelés olvashatatlan, vagy nem azonosítható be a megrendelés alapján az Igénylő elérhetősége a megadott és olvasható adatok alapján, akkor Szolgáltató nem vállal felelősséget a megrendelés sikertelenségéből esetlegesen bekövetkező károkért. Az ajánlat beérkezését követő 15 napon belül Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt az ajánlat elfogadásáról vagy elutasításáról és utóbbinak okáról, valamint amennyiben szükséges a várható kiépülési időpontról.

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

A felek az egyedi előfizetői szerződésben, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

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

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

Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a Rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet, amit az egyedi előfizetői szerződés tartalmaz, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

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

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

A szolgáltató általános szerződési feltételeiben lehetővé teheti mobil internet hozzáférési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén, hogy az előfizető a szerződéstől elállhasson. Az elállási jog gyakorlására a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított legalább 5 napot kell biztosítani. A szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt, hogy biztosítja-e az elállási jogot.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Az Előfizetői Szerződés

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

jön létre.

A Szolgáltató jogosult több szolgáltatás egyidejű/egy szerződésben történő megrendelésekor – amennyiben az egyes megrendelt szolgáltatások nem egyidőben épülnek ki – az egyes szolgáltatások kiépítésétől/aktiválásától számlát kibocsátani.

Szóbeli, vagy elektronikus úton történő szerződéskötés

A Szolgáltató telefonon, faxon, elektronikus (online) úton keresztül is köthet Előfizetői Szerződést.

A telefon használata útján létrejött szerződések távollévők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a Rendelet eltérő szabályozása hiányában a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételek szabályai vonatkoznak. A telefonon vagy faxon kötött szerződés esetén az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató köteles rögzíteni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése), és a megkötendő Egyedi Előfizetői Szerződés lényeges elemeiről, különös tekintettel:

- az általa képviselt Szolgáltató nevére, főbb adataira,
- a Szolgáltatás lényeges tulajdonságaira, igénybe vételének módjára, feltételeire, minőségére,
- a díjakra,
- arra a tényre, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződést nem köti meg a beszélgetés során, a Szolgáltatónak ajánlati kötöttsége a jövőre nézve nem áll fenn,

- az Előfizetői Szerződés időtartamára,
- az esetleges hűségnyilatkozat fennállására, lényegére, tartalmára, időtartamára,
- következményeire, joghatásaira,
- az Előfizetői Szerződésben foglalt alapvető jogokra és kötelezettségekre, különös tekintettel az Előfizetőt megillető elállási jogra,
- az Előfizetői Szerződés módosításának lehetőségére, feltételeire, következményeire,
- az Előfizetői Szerződés megszűnésére, megszüntetésére, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- az Általános Szerződési Feltételek (honlap) elérhetőségére vonatkozóan.

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

Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés a Rendelet 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 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.

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

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

A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A szolgáltató a szolgáltatást kizárólag Magyarország területén, a Szolgáltató által igénybevett Társzolgáltatók mindenkor lefedettségi területén nyújtja. A hálózat kiépítettségéről a Társzolgáltatók által biztosított lefedettségi térkép ad információt, azonban az azokon feltüntetett tényleges és tervezett lefedettség csak tájékoztató jellegű. Az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálat felhívásával tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatást mely hozzáférés típuson létesíti.

A Szolgáltató a Szolgáltatást a szolgáltatást díj ellenében, az irányadó jogszabályokra való tekintettel a jelen ÁSZF alkalmazása mellett biztosítja.

Szolgáltatási idő: A Szolgáltató szolgáltatását folyamatosan végzi. Az esetleges minőségi hibákról, alapszolgáltatás - ezen minőségi hibák okán való - elérhetetlenségéről, korlátozott elérhetőségéről, az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján az ÁSZF 3. számú melléklete rendelkezik.

2.5. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája,

személyes adatok:

az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

az előfizetői hozzáférési pont helye,

az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő megfelelő adatai, melyek terjedelme azonos egy cselekvőképes előfizető szükséges adataival

nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma, továbbá a cégjegyzésre jogosult személy aláírási címpéldánya, vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírásmintája.

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

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

a) az igényt teljesíti,

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

c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az

átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

d) az igényt nem teljesíti.

Az a)-c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Az a) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

2.6.1. Új ADSL végfelhasználó

Új ADSL végfelhasználónak minősül az az ADSL igényt benyújtó telefon előfizető, aki az adott távbeszélő vonalon (amelyre az ADSL-t igényli és amelynek ő az előfizetője) az igény benyújtását megelőző három hónapban nem vett igénybe ADSL szolgáltatást, és részére az ADSL-t a szolgáltató felszereli. Az alaphálózati szolgáltató döntése alapján bizonyos akciós feltételek csak a fenti ügyfelek számára elérhetők.

2.6.2. Szünetmentes szolgáltatóváltás

Az Előfizető szünetmentes ADSL szolgáltatóváltással csak abban az esetben tud szerződést kötni a Szolgáltatóval, amennyiben szünetmentes szolgáltatóváltási igényét a megrendelőlapon megfelelő módon jelzi. Amennyiben a megrendelés nem egyértelmű, a Szolgáltató feltételezi, hogy az Előfizető szünetmentes szolgáltatóváltás nélkül kíván szerződést kötni.

Amennyiben az Előfizető a megrendelőlap tetején, könnyen olvasható formában feltünteti a „szünetmentes szolgáltatóváltás” kifejezést vagy bejelöli az erre a célra elhelyezett űrlaphelyet, abban az esetben ezzel a lépéssel nyilatkozik arról, hogy korábbi szolgáltatójánál nincsen kiegyenlítettlen számlatartozása és jelen ÁSZF-et, különös tekintettel a szolgáltatóváltásra vonatkozó szabályokra, megismerte és elfogadta.

2.7. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban;

Szolgáltató a hozzá postai úton vagy elektronikusan beérkező ajánlatokat iktatja.

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

Amennyiben az ajánlati folyamat vagy a szerződés teljesítése során az ajánlattevő vagy előfizető adataiban változás következik be, azt köteles haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül a Szolgáltató felé bejelenteni. A Szolgáltató az adatváltozásról történt hitelt érdemlő tudomásszerzésétől számított 30 napon belül átvezeti az adatváltozást nyilvántartásaiban.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma,

A Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat és kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:

Domain regisztráció és domain névszerver szolgáltatás

E-mail szolgáltatás

Dinamikus és statikus webtárhely szolgáltatás

Mikrohullámú internet szolgáltatás

ADSL szolgáltatás

Airline szolgáltatás

Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás

Szerver hoszting szolgáltatás

Web hoszting szolgáltatás

CPS szolgáltatás

SHDSL szolgáltatás

Aironet szolgáltatás

Mobil Internet

IP Centrex

Az egyedi előfizetői szerződés további, ingyenes, kiegészítő szolgáltatásokat tartalmazhat, melyek részletei az egyedi előfizetői szerződésben olvashatók.

Részletes szolgáltatás leírás és definíciók az 1. sz mellékletben található.

3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató a szolgáltatásokat Magyarország területén nyújtja a mindenkori hálózati lefedettségének megfelelően.

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

A 112 általános európai segélyhívó a szolgáltató által biztosított hangszolgáltatásokon elérhető, így az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

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

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik. Egyes szolgáltatás

csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a szolgáltató által ajánlott végberendezéseket biztosítja. Az ajánlott készülékekről a telefonos ügyfélszolgálat ad tájékoztatást. Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül a végberendezés nem megfelelő üzembe helyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól. Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

A Szolgáltató az 5. sz. mellékletben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton.

Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, a Szolgáltató az ÁSZF 7.5. pontja szerint számított, a vetítési alap négyszeresének megfelelő összegű kötbért köteles megfizetni.

Amennyiben az előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, a Szolgáltató az ÁSZF 7.5. pontja szerint számított, a vetítési alap nyolcszorosának megfelelő összegű kötbért köteles megfizetni. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben (így különösen: az Előfizető érdekkörében keletkező ok (szünetelés, korlátozás); a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok esetén (különösen: az Előfizető érdekkörében keletkező ok (szünetelés, korlátozás); időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás; vis maior; a Szolgáltató által előre bejelentett karbantartás) jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására.

A Szolgáltató a szolgáltatásminőségi követelmények teljesítését az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 2. mellékletében meghatározott mértékadó dokumentumok alapján végzi.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató továbbértékesített szolgáltatást biztosít, így a Szolgáltató a szolgáltatásminőségi követelmények teljesítésének ellenőrzése során éves szintű ütemezésnek és vizsgálati tervnek megfelelően a nagykereskedelmi partnerrel együttműködve jár el. A nagykereskedelmi partner által kiépített és üzemeltetett hálózat fizikai ellenőrzését a nagykereskedelmi partner végzi.

A Szolgáltató az ellenőrzés eredményeit dokumentálja.

Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók – a hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében – az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési

feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben, átlátható módon kötelesek biztosítani az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést.

Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjukra feltölteni, hozzáférhetővé tenni és folyamatosan frissíteni. A Szolgáltató egységes szolgáltatás-leíró táblázatait az *ÁSZF 5. számú melléklete* tartalmazza.

A Szolgáltató az általa nyújtott egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket internetes honlapján közvetlenül az egyes ajánlatok mellett köteles közzéteszi.

A Szolgáltató az általa nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatási csomagokat összefoglaló táblázatban jeleníti meg, az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket közvetlenül az összefoglaló táblázat mellett köteles elhelyezni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató link betűmérete nem lehet kisebb, mint a szolgáltató által közzétett kereskedelmi kommunikációban használt közlés betűmérete.

A Szolgáltató – a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében – internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalakon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) közzétette az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatásminősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

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

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

A Szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. számú törvény 17. §-a értelmében amennyiben az állami adóhatóság megállapítja, hogy internetes oldalon az állami adóhatóság engedélye nélkül szerveznek szerencsejátékot, az internetes oldalhoz való hozzáférésben közvetítő szolgáltatóként résztvevő elektronikus hírközlési szolgáltatót erről tájékoztatja, és egyidejűleg felhívja a szolgáltatót arra, hogy hálózatában tegye hozzáférhetetlenné a szerencsejátékban való részvételre vonatkozó ajánlatot. Ebben az esetben a szolgáltató kötelezhető az adott internet oldal hozzáférhetetlenné tételére

4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető végberendezés csatlakoztatásának feltétele, hogy a vonatkozó Európai Uniói hálózati szabványoknak megfeleljen.

4.4.1. Egymásra épülő előfizetői szolgáltatások

Egymásra épülő szolgáltatások azok a szolgáltatások, amely esetben a hordozó szolgáltatás nélkül a ráépülő szolgáltatás nem igénybe vehető, vagy azzal jogi sorsát osztja.

Az ADSL szolgáltatás a kapcsolat által használt telefonvonal jogi sorsát osztja, amennyiben PSTN szolgáltatás zajlik ugyanazon a vezetéken.

IP alapú telefonszolgáltatás vagy IPTV szolgáltatás nem vehető igénybe, ha bármely okból a hordozó IP kapcsolat nem működik. További ráépülő szolgáltatásokat az egyedi előfizetői szerződés határozhat meg.

5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

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

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- a) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból,
- b) az Elő fizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) a Médiatanács határozata alapján,
- f) Csődeljárás, vagy vagyoni biztosíték kivédésével nem szükséges a szüneteltetés.

5.1.1. Az előfizető érdekkörén kívül eső szünetelés

A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg szüneteltetheti a hírközlési szolgáltatásokat a vonatkozó jogszabályokban foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja. Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg szüneteltetheti.

A szolgáltatás rendes vagy rendkívüli karbantartása, vagy váratlan üzemkiesése esetén a szolgáltatás nyújtása ugyancsak szünetelhet.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén nem kell visszatéríteni a díjat, ha a Szolgáltató igazolja, hogy határidőn belül minden tőle elvárható intézkedést meg tett annak megszüntetésére.

Tervezett szüneteltetés esetén az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

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

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

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a 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.

5.1.2. Az előfizető által kért szünetelés

A Szolgáltató az előfizető kérésére a szolgáltatást maximum 6 hónapra szünetelteti. Határozott idejű szerződés esetén a szünetelés idejével a határozott idő meghosszabbodik. A szünetelés alatt az Előfizető díjfizetésre köteles a 2. sz. melléklet szerint. Az előfizető által kért időszak végén vagy a 6 hónap elteltével a Szolgáltató a szolgáltatást visszaállítja.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak - az előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet.,

5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

e) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette

(2) A telefonszolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.
- e) email postafiók elérhetősége (egy korlátozás nélkül működő internet kapcsolatról)

(3) A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

Ha az előfizető az Eht. 137. § (1) bekezdés, vagy e § (3) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a korlátozási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató korlátozási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

A hibaelhárításra vonatkozó szabályozástól foglaltaktól üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

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

hibabejelentés: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során észlelt meghibásodást az alábbiak szerint jelentheti be a hét minden napján:

- személyesen, a szolgáltató által működtetett ügyfélkapcsolati pontokon,
- e-mailben (feltéve, hogy a hibabejelentés alább részletezett kötelező tartalmi elemeit az elektronikus levél tartalmazza).

A vállalt hibaelhárítási célértékeket az 5. sz. melléklet tartalmazza.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A Szolgáltató nem köteles azt a hibabejelentés vizsgálni, amelyben a bejelentő nem azonosítja magát előfizetőként, illetve nem ad meg elérhetőséget. Szolgáltatás kiesés, vagy hiba

alapján csak akkor jogosult díjvisszatérítésre, ha a hibát az előzőek alapján bejelenti és valósnak bizonyult.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig kell megőrizni.

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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.

A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

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

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

(2) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

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

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

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

(6) Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy évig köteles megőrizni.

(7) A Szolgáltató a (2) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

(8) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

(9) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a (8) bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

(11) A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a) az (1) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(12) A kötbér mértékét és számítási módját a jelen ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető által bejelentett és hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hiba esetén a Szolgáltató a hibát maximum 72 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

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

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – az ÁSZF 6.1. pontjának (6) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

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

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevéiben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint - a korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai úton vagy más módon megküldött dokumentumban),

b) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (pl. SMS, MMS),

c) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,

d) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,

e) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS, vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - kézbesítettnek vélelmezzük.

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

Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

Telefonon érkező panaszt, reklamációt a szolgáltató megfelelő ügyfél-azonosítást követően fogadja.

Egyéb kötelezettségek:

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

Díjreklamáció:

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. (minőségi célérték) A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató pótcsekket küld Előfizetőnek, melyet előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni.

A pótcsekk előírt határidőben történt befizetése esetén Szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az ÁSZF-ben a díjfizetés elmulasztása esetére szabályozott jogkövetkezményeket.

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek, amelyet előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadók.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért jelen ÁSZF 1.5. pontjában megjelölt szervekhez fordulhat.

Ha az Előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótcsekket befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a Szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülési időn belül van lehetőség. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján. Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelő, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246. §). Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja,

A Rendelettel összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben a vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a fenti kötbér felét köteles megfizetni.

Meghiúsulási kötbér. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) a hibabejelentési igények kezelésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (XX. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 9.2.1 pontban előírt határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A 6.3. pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a jelen ÁSZF 1.5., valamint 6.6. pontjaiban megjelölt illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, illetve igényét peres úton érvényesíteni.

A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a jelen ÁSZF 1.5., valamint 6.6. pontjai szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

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

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy, megrendelés stb. csak ügyfélszolgálati irodában, illetve ha az ügy jellege lehetővé teszi postai úton, vagy e-mailen keresztül intézhető. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítést követő 1 évig tárolja. (Eht. 141. § (1))

A szolgáltató az ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott ügyfélszolgálatának elérhetőségét és nyitvatartási rendjét a honlapján közzéteszi.

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető. Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

Előfizető az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításához – személyazonosságát a 2.2. pontban szereplő személyes azonosításon kívül a Szolgáltató által az előfizetői szerződéshez rendelt ügyfélszám megadásával igazolhatja.

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

a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthető, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak határidőn belül meg kell kérnie. A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,

Szolgáltató az Előfizetői által kért adatokat – a tudakozó szolgáltatások formátumának megfelelően – a tudakozó szolgáltatásokban megjeleníti. A Szolgáltató telefonszolgáltatás nyújtása során a tudakozó szolgáltatásokat elérhetővé teszi.

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

Előfizető panasza esetén elsősorban a Szolgáltatóhoz fordulhat. Panasza sikertelen elintézése esetén az 1.5 pontban felsorolt szervekhez fordulhat. Szolgáltató az ÁSZF hatálya alá tartozó jogügyletek vonatkozásában – hatáskörtől függően – a Budaörsi Járásbíróság illetve a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagos illetékességét köti ki.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez fordulhatnak.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület. Az egyes megyei békéltető testületek pontos megnevezése és elérhetősége a www.bekeltet.bkik.hu/6-Elarhetoseg oldalról letölthető.

Egyéni Előfizetők, valamint külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás Előfizetők esetében járhatnak el; hatáskörükbe tartozik az Előfizető és

a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 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, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,

A díjakat az ÁSZF 2. sz. melléklete, a speciális, csak adott ügyfélre vonatkozó feltételeket az előfizetői szerződés tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéről főszabály szerint havonta – illetve az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített időszakonként (amely lehet: negyedévente, évente) - állít ki elektronikus vagy nyomtatott számlát és küldi meg az Előfizetőnek. A Szolgáltató periódusonként előre számlázza ki a Felhasználónak a választott díjcsomagnak megfelelő havi díjat. A számla adott hónap 9. és 15. napja között készül. A számlát a következő hónap első napjáig az Előfizetőnek kézhez kell kapnia. Amennyiben Ügyfelünk a számlakészítést követő hónap első napját követő 5. napig nem jelzi számlaproblémáját/hiányát, akkor a számlát kézhez vettnek és elfogadottnak tekintjük. A számla fizetési határideje a számlakészítést követő hónap 10. napjától 15. napjáig terjedő időtartamon belüli egyik nap, amelyet a számlán feltüntetünk. Az előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult a szolgáltatási időszakot megelőzően kiszámlázni. Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás esetén a számlát az Előfizető a vásárlással egy időben kapja

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

Szolgáltató a következő díjfizetési módokat kínálja:

- postai készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk)
- átutalás
- készpénzbefizetés a központi ügyfélszolgálaton

7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége

A meghirdetett akciós díjak a Szolgáltató honlapján és az ÁSZF akciós mellékletében hozzáférhetők.

7.4. a kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató kötbért alkalmaz általános kártérítésként.

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonaiban okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető

nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül

7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén 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.

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.

Egyebekben lsd. még 6.3. pont.



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

A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja;

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

Számhordozási megállapodás: az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza;

Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

A számhordozás feltételei

A szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését köteles lehetővé tenni saját ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos ügyfélszolgálatot is, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható, és valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, aki ügyfélszolgálati feladatokat is ellát. Az on-line szerződéskötési felület számhordozás kezdeményezésére – tekintettel az azonosítás nehézségére – nem alkalmazott.

Azonosítás

A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja:

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és

hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,

bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,

bc) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa és

bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,

cb) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

cc) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Feltételek

Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti. Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is. Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni.

Az igény megtagadása

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha

a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható megfelelően az Azonosítás cím alatt szabályozottak szerint és a közölt adatok alapján, vagy

b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy

c) az átadó szolgáltató a hordozás miatt egyeztetést igényel.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik.

A számhordozás kezdeményezése

Az előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt, az általános szabályok szerint;
- b) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- d) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni;
- e) az egyeztetést igénylő esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviseletében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és a képviseletére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

Számhordozási eljárás

Az átvevő szolgáltató köteles

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percreig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást a KRA-nak legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percreig a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a „Határidőre vonatkozó kivételek” cím alatt kezelt eseteket.

A jelen bekezdés a) és b) pontjában foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Határidőre vonatkozó kivételek

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- c) az egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint
- b) a KRA-ban a tranzakció zárásig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt jogellenesen utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetés szükségessége miatt utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni.

Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el. A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

Számhordozási megállapodás, előfizetői szerződés

A számhordozásra vonatkozó megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, a számhordozás megvalósulásához, így a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az átadó szolgáltató teljesítse.

Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak. A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésére és feltételeire azonban az általános szabályok irányadóak, az egységes egyedi előfizetői szerződésben, annak mellékleteiben, valamint az átvevő szolgáltató Vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

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

A Szolgáltató határozatlan és határozott időtartamú szerződéseket köt.

A *határozott idejű előfizetői szerződés* megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Rendelet 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

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

A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.

Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az előfizetői szerződést:

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

A határozott idejű előfizetői szerződés fentiek alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

A szolgáltatás korlátozásáról, szüneteltetéséről az ÁSZF 5. pontja rendelkezik.

A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjcsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben illet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezmény

A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 24 vagy 12 hónapos időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkor ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún. "hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”), határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján.

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

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi rendes felmondással,
 - Előfizető felmondása esetén 8 napos felmondási idővel,
 - Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,
- b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondással
 - a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 nap határidővel,
 - a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,
 - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,
 - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás a Szolgáltatónál bejelentett hiba 30 napon túli elhárítása esetén,
- c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h) a felek közös megegyezésével.
- i) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével.

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével,
- h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén,
 - a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 8 nap határidővel,
 - a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,
 - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,
- i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén,
 - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás a Szolgáltatónál bejelentett hiba 30 napon túli elhárítása esetén,
- j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.
 - Előfizető felmondása esetén 8 napos felmondási idővel,
 - Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 8 nap felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

- 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 Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a hálózat veszélyeztetésére, illetve megrongálására alkalmas magatartást tanúsít

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozásösszegezését 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,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) az előfizető a hálózatot nem rendeltetésszerűen használja, annak sértetlenségét veszélyezteti, vagy egyébként valamint nem működik együtt a Szolgáltatóval a hálózati hiba felderítése és elhárítása kapcsán
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Az Előfizető jogosult az előfizetői szerződést a Szolgáltató szerződésszegése miatt rendkívüli felmondással felmondani, amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy
- c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt mondja fel, vagy
- d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
- f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
- g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles, amit a Szolgáltató kötbéreként érvényesít. A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

A jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az előfizető mondja fel az előfizetői szerződést azon okból, hogy a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, sem akkor, ha a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést a szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető az Eht. 134. § (6) bekezdés szerinti jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja

A felmondásnak tartalmazni kell a szerződéskötésnél szükséges adatokat és alakiságot, valamint az ügyfélkódot és a szerződéskódot.

A Szolgáltató elősegíti ügyfele szünetmentes ADSL szolgáltató váltását azokon a helyeken, ahol ezt a társszolgáltató lehetővé teszi, amennyiben az Előfizető határozott idejű szerződése vagy a szolgáltatóváltás tényleges napjáig le fog járni, a szolgáltatóváltás napjáig az Előfizető összes előfizetésén az összes esedékes számlát rendezte, valamint a szolgáltatóváltási kérését a megfelelő módon jelzi a Szolgáltató felé. Amennyiben az előfizető a fenti feltételeket nem teljesíti, a Szolgáltató – az Előfizető értesítése mellett – az Előfizető igényét szolgáltatás lemondásként továbbítja a társszolgáltató felé. Az Előfizető lemondási szándékát írásban köteles jelezni, amely dokumentumon amennyiben szükséges, egyértelműen, olvashatóan, a lap tetején szerepelnie kell a „szünetmentes szolgáltatóváltás” kifejezésnek

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

Főszabályként az előfizetői szerződés a Felek egyező akarattal, a szerződéskötés alakításának megfelelő formában módosíthatják.

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – a Rendeletben meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja. A szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:
 - a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
 - b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

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

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomról eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Szolgáltató az ÁSZF módosításról az előfizetőket főszabályként a számlalevélen vagy mellékletén értesíti. Ellenkező bizonyításig ezen az úton küldött értesítés legkésőbb a számla befizetési határidejével közöltnek tekintendő. A Szolgáltató az értesítést – egyéb megoldás hiányában – email útján is megteheti, mely esetben az értesítés időpontja a Szolgáltató által fenntartott postafiókba történő megérkezés utáni harmadik nap. A Szolgáltató az Előfizető kérésére más postafiókba is kézbesít, azonban ebben az esetben is a saját postafiókba érkezés a releváns.

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén, vagy a szolgáltatót érintő gazdasági körülmények hatására a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

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

9.3.1. Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében

Az Előfizető köteles bármely, az igénybejelentésben vagy az Előfizetői Szerződésben szereplő az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, illetve bármely a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adatban vagy tényben bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul, legkésőbb az eljárás megindítását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely abból eredően merül fel, hogy a Előfizető adatai megváltozását nem jelenti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a mulasztásból - különös tekintettel a

számlázási cím megváltozásának bejelentéséből eredő mulasztásra - eredő kárának és költségeinek megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 2. számú mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésének kézhezvételétől számított 15. nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbérre köteles, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. A kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírni. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor bármely igénybevett szolgáltatáshoz kapcsolódóan díjtartozása volt.

9.3.2. Szünetmentes szolgáltatóváltásra vonatkozó egyéb, általános rendelkezések

A szünetmentes szolgáltatóváltás megvalósulásának feltételei:

- A régi internet szolgáltató lemondása és az új internet szolgáltató megrendelése egytől-öt munkanapig terjedő átfedéssel intervallumban össztalálkozzon a Társzolgáltató támogató rendszereiben.
- Az ügyfélnek ne legyen telefondíj tartozása sem a Szolgáltató, sem a Társzolgáltató felé.
- Az ügyfélnek az elégedő internet szolgáltató felé ne legyen díjtartozása.
- A szünetmentes szolgáltatóváltás során az előfizetőnél lévő modem tulajdonlásában nem történik változás, így a „csatlakoztasd magad” csomaggal rendelkező előfizetők esetében a szünetmentes szolgáltató váltás feltétele, hogy az új szolgáltatónál is csak „csatlakoztasd magad” csomagra fizethet elő, illetve a „nem csatlakoztasd magad” típusú csomaggal rendelkező előfizető csak „nem csatlakoztasd magad” típusú csomagra válthat.
- Szünetmentes szolgáltatóváltás esetén az Előfizető tudomásul veszi, hogy az elégedő szolgáltató felé a számláit a lemondás elfogadásáig terjedő időszakban köteles megfizetni.
- Szünetmentes szolgáltatóváltás csak ADSL technológiánál, a társzolgáltató megváltozása nélkül lehetséges.
- Invitel területen a kétkapus, Magyar Telekom területen az egykapus szünetmentes szolgáltató váltási folyamat a támogatott, ettől való eltérésért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

9.3.3. Az ún. egykapus szünetmentes szolgáltatóváltás feltételei (csak Magyar Telekom Nyrt. területen):

A Szolgáltató javasolja ügyfeleinek, hogy az egykapus szolgáltatóváltás használják. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a kétkapus szolgáltatóváltás adminisztrációs problémáiból eredő többletköltségekért – az ezekből eredő teljes kárt és költséget az ügyfélre hárítja.

Az Ügyfél az ISP váltást annál a szolgáltatónál kezdeményezi, amelyik szolgáltatónál az Ügyfél kívánja rendelni az ADSL-t. A szolgáltatóváltással történő lemondást továbbiakban nem szükséges jelezni, a beérkezett szolgáltatóváltási igényt társzolgáltatónk jelzi felénk, amelyhez – minden feltétel megléte esetén – a Szolgáltató hozzájárul. Ebben az esetben csak akkor tudjuk a felmondást elfogadni ISP váltással, ha az ügyfél minden számláját kiegyenlítette.

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatóval kíván előfizető szerződést kötni szolgáltatóváltással, a feltételek megegyeznek a korábbi szolgáltatóváltás feltételeivel, azonban szükségtelen és nem javasolt a felmondást az előző szolgáltatónál megtenni.

9.3.4. Áthelyezés

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

ADSL, bérelt vonal, SHDSL és Airline végpont áthelyezésére van lehetőség. Bérelt vonal végpontjának áthelyezése csak megállapodás alapján, díjfizetés ellenében lehetséges. Telefonszolgáltatás áthelyezése a hordozó ADSL szolgáltatással együtt lehetséges, egyedi felmérés alapján.

SHDSL és Airline végpont áthelyezése csak előzetes kivizsgálás után lehetséges, így ez egyedi, előzetes megállapodás tárgya.

ADSL végpont áthelyezése díjfizetés ellenében lehetséges. Az ADSL szolgáltatás a kapcsolat által használt telefonvonal jogi sorsát osztja, amennyiben PSTN szolgáltatás zajlik ugyanazon a vezetéken. ADSL kapcsolat áthelyezése – az alaphálózati szolgáltató döntése alapján – csak az azt hordozó telefonvonallal együtt lehetséges. Az ADSL áthelyezési szándékot írásban és csak az erre rendszeresített formanyomtatványon lehetséges kérni. Az igény teljesítésének feltétele, hogy az előfizető telefonvonalán díjtartozás vagy az alaphálózati szolgáltató által „nyitott folyamatként” definiált állapot ne legyen. Az Előfizető felelőssége a telefonvonalával kapcsolatos adminisztráció elintézése. Ennek elintézésére a Szolgáltatónak nincsen jogosultsága, illetve erről az alaphálózati szolgáltatótól információt nem kap.

Az Előfizető a Szolgáltatónál és az Alaphálózati Szolgáltatónál (Társszolgáltatónál) egyidejűleg köteles jelenteni az áthelyezési igényt.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az áthelyezéshez ne járuljon hozzá, amennyiben az áthelyezés időpontjában az Előfizetőnek bármely esedékes számlája rendezetlen. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezéshez nem járul hozzá, a társszolgáltató csak a telefonvonalat helyezi át, az ADSL szolgáltatás megszüntetésre kerül. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult az Előfizető hibájából bekövetkezett szerződésbontás jogkövetkezményeit alkalmazni.

Az ADSL hozzáférés fizikai kiépítését az alaphálózati szolgáltató kollégái végzik, mely általában 3-4 hetet vesz igénybe. A Szolgáltató a szolgáltatás létesíthetőségéért és a kiépítés határidejéért felelősséget vállalni nem tud.

A Szolgáltató eltérő alaphálózati szolgáltató területére ADSL szolgáltatást áthelyezni nem tud.

Az Előfizető köteles jelezni az – esetlegesen – megváltozott számlázási címet az áthelyezési adatlapon.

Az Előfizető köteles az áthelyezés alatti időszakra is díjat fizetni. Az áthelyezés során szolgáltatás bizonyos ideig nem elérhető. Ez az időszak a társszolgáltatótól függ. A Szolgáltató az áthelyezés megtörténte utáni Előfizetőjének jóváírja a fenti, kiesett időszakra szóló díjat.

Telefonvonal nélküli ADSL áthelyezése a határozott idő alatt nem lehetséges.

CPS szolgáltatás áthelyezése

Tekintettel arra, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ) bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így a Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya az irányadó.

Az Előfizetői hozzáférési pont HBSZ általi áthelyezését, annak megkezdése előtt legalább 3 nappal köteles az Előfizető a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői hozzáférési pont új helyét, illetőleg annak új teljes kapcsolási számát – az esetlegesen megváltozott körzetszámmal együtt.

A Szolgáltató csak az áthelyezésről szóló szabályszerű értesítés megfelelő időben történő kézhezvétele esetén tudja biztosítani az Előfizető részére a szolgáltatás további elérhetőségét. A nem megfelelő időben, vagy formában közölt értesítéséből eredő, illetve az átfordítás okán keletkező maximum 24 órás szolgáltatás-kiesésért és egyéb károkért a Szolgáltató a felelősségét kizárja. A Szolgáltató a percdíjak módosításának jogát az áthelyezésből eredően kifejezetten fenntartja.

Az áthelyezésért és az újra-átfordításért a szolgáltató jogosult a 2. számú mellékletben meghatározott díjat felszámítani (újra-aktiválási díj).

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni a következők szerint.

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

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

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

9.3.5. Díjcsomag váltás

Díjcsomag váltás esetén az Előfizető, Szolgáltató vagy a szolgáltatás típusa megváltoztatása nélkül kerül sor a szolgáltatási díjcsomag megváltoztatására. Díjcsomag váltásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha az Előfizetőnek nincs lejárt kiegyenlített számlája a Szolgáltatónál (bármelyik szolgáltatásához kapcsolódóan). A díjcsomag váltás díjköteles lehet: árát a 2. számú melléklet tartalmazza. ADSL szolgáltatást csak magasabb előfizetési díjú díjcsomagra lehet váltani és a díjcsomag váltás nem lehetséges a határozott idő alatt, hacsak a Szolgáltató akciós feltételeiben másként nem rendelkezik. ADSL szolgáltatás díjcsomag váltása – amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg – 1 éves határozott idő vállalása mellett történik. Ezen szabályoktól a Szolgáltató akciós feltételek alkalmazása esetén vagy egyéni elbírálás alapján eltérhet az Előfizető előnyére. Díjcsomag váltásra az új hozzáférés létesítési időnél megadott értékeket vállalja a Szolgáltató.

Adathálózati szolgáltatásoknál a szolgáltatás minősége illetve a teljesítés megfelelő, amennyiben a le- és feltöltési sebességek az 1. számú mellékletben közzétett garantált értékeket elérik. Lehetséges azonban – díjmentes – sávszélesség váltás Magyar Telekom területen, amennyiben a végponton mérhető érték jelentősen elmarad a díjcsomag maximumértékétől. Ilyen jellegű sebességi panasz leadásánál, a sikeres díjcsomag váltás érdekében, mellékelni kell két, eltérő napon, a tesztszerveren eszközölt mérés eredményét (mérési azonosítókat). A mérések előtt az ADSL végberendezést minden esetben újra kell indítani. Sebességpanaszt abban az esetben tudja a Szolgáltató befogadni, amennyiben a mért sebességek mindegyike az eggyel kisebb sávszélességű csomag maximumától elmarad. A feltételek megléte esetén a díjcsomag váltás egyéb feltételei vonatkoznak a folyamatra. Mobilnet díjcsomagok között az alacsonyabb díjú csomagról a határozott idő alatt magasabb díjú csomagra lehetséges váltani. Amennyiben az Előfizető már legalább 12 hónapja használja az adott mobilnetes díjcsomagot, lehetséges – díj ellenében – az alacsonyabb díjú csomagra váltás.

Telefon díjcsomagok közötti váltás magasabb díjcsomag irányában díjmentes, alacsonyabb havidíjú díjcsomag irányába a 2. sz. mellékletben található díj ellenében lehetséges. A díjcsomag váltásra az új szolgáltatás kiépítésének feltételei vonatkoznak.

Mobil Internet szolgáltatás esetén a szerződéskötéstől számított két hónapon belül csak magasabb árú díjcsomag irányába lehetséges a váltás. Havonta maximálisan egy váltás lehetséges, a díjcsomag váltás díjköteles lehet. Hó közbeni díjcsomag váltás esetén az adott számlázási időszakra a kettő közül a magasabb díj kerül számlázásra.

9.3.6. Átruházás

A Szolgáltató lehetővé teheti a szolgáltatás változatlan feltételek melletti átruházását más előfizetőre. Ebben az esetben a szolgáltatás összes feltétele változatlan marad, csak az Előfizető személye változik

meg a Felek megállapodása alapján. Nem beszélünk átruházásról jogutódlás vagy öröklés eredményeként.

Aki a szolgáltatást átruházza a továbbiakban „régí ügyfél”, aki a szolgáltatást átveszi a továbbiakban „új ügyfél”. Az átruházás szükséges feltétele, hogy az új ügyfél a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges feltételeknek megfeleljen, így különösen nem lehet tartozása a Szolgáltatóval szemben. A régí ügyfélnek szükséges minden az átadás pillanatában kiállított (akár még le nem járt) számlát kiegyenlítenie az adott szolgáltatás tekintetében. A régí ügyfélnek nem lehet lejárt tartozása a Szolgáltatóval szemben a többi szolgáltatásával kapcsolatban.

A régí ügyfélnek az átruházási szándékáról a megfelelő formanyomtatványon nyilatkozatot kell tennie a szolgáltatás átadásáról, illetve arról hogy nincsen tartozása a Szolgáltató felé vagy követelése a Szolgáltatóval szemben. Az új ügyfélnek megfelelő módon szerződést kell a Szolgáltatóval kötnie, illetve nyilatkozni a szolgáltatás átvételéről. A Szolgáltató a feltételek teljesülése esetén amennyiben az átruházáshoz hozzájárul, erről nyilatkozatot ad ki.

9.3.7. Az előfizetői minőség megváltoztatása

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan szolgáltatáscsomag vonatkozásában igényli, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

9.3.8. Fizetési mód megváltoztatás

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni. A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10. adatkezelés, adatbiztonság:

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

A Szolgáltató a szolgáltatások nyújtásához, számlázáshoz valamint a jogszabályban előírt egyéb indokokkal célhoz kötötten kezelhet adatokat. Adatokat a szükséges mértékben és időtartamra a Szolgáltató átadja a közreműködő társszolgáltatóknak, illetve egyéb harmadik személyeknek (pl. futárszolgálatok). A Szolgáltató a közreműködők adatkezelése és adatbiztonsága kapcsán sajátjával azonos elvárást támaszt.

A Szolgáltató nemfizetés esetén harmadik felet behajtási cézzal igénybe vehet.

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 az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A személyes adatok kezelésének jogi háttere:

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre különösen az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- a) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény személyes adatok kezelésére vonatkozó része;
- c) Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- d) Az NMHH elnökének 2/2015. (III. 30.) rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól;
- e) 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról.

A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;

Adatkezelés: Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése rögzítése is;

Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;

Adattovábbítás: Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

Nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés: 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.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja és az adatkezelés időtartama:

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés illetve adatfeldolgozás az alábbi előfizetői adatokra terjed ki

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Természetes személy Előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja születési neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d) tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap. d) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
Az Előfizető születési helye és ideje, az Előfizető anyja neve	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő 1-2. pont alatti adatai	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
Az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől) és bankszámlaszáma	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.

		c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. c) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról
Az Előfizető e-mail címe	szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.
Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követő 1 év + 30 napig(elévülés). Az előfizetői szerződés megszűnéséig. Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
Az állomás száma vagy egyéb azonosítója	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
Az állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója; típusa jellege	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
A hívó és hívott előfizetői számok	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévülése + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Az adat keletkezésétől számított 1 év/elévülés + 30 nap. c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év.

A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
A szolgáltatás igénybevételének dátuma	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap b) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap b) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap
A szolgáltatás igénybevételének időtartama	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.

Az Előfizető személyes adatok átadhatóak:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyféltájékoztatást végzik (Eht 157. § (9) a.),
- bármely országos tudakozó szolgáltatóknak - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht 146.§),
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht 157. § (9) b.),
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre, (Eht 157. § (10), 159/A §),
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht 157. § (9) c.),
- ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d., és az Info tv.

6. § (2)), g) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. §(8)),

h) az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht 157. § (4)),

i) az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési szolgáltatóknak (részletek a 4.2. pont alatt).

Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség (Eht. 159/A §)

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető születési neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye, számlázási címe, számlaszáma, előfizető anyja születési neve, előfizető születési helye és ideje, illetve a korlátozottan cselekvőképes előfizető törvényes képviselőjének ezen adatai, nem egyéni előfizető esetén cégjegyzékszám és pénzforgalmi számlaszáma

b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszakitechnikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételenél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;

g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy

felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám); Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)-c) pontok szerinti az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-h) pontok szerinti adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

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

10.2.1 Általános adatbiztonsági információk

A Szolgáltatót külön törvények alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terhelik, melynek részletes szabályait az Adatvédelmi Szabályzatban rögzítettünk. (www.darpa.hu)

A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetőnek közölheti. Előfizető saját magát személyi igazolványával, útlevelével vagy más hatóság által személyazonosításra elfogadott irattal azonosíthatja, illetve titkos pin kódjával, ha Szolgáltató ezt lehetővé teszi. Az Adathálózati szolgáltatás keretében továbbított adatok tartalmáért való felelősség alól a Szolgáltató az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezései szerint mentesül.

A Szolgáltató szavatol azért, hogy az Adathálózati szolgáltatás megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek. Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére - ide nem értve a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott eseteket - nem teheti lehetővé.

A Szolgáltató által kezelt adatok az Eht. keretei között átadhatók:

- a.) azoknak a társszolgáltatóknak, akik közreműködése a szolgáltatás nyújtásához szükséges,
- b.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján az ellenérték érvényesítését, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az Előfizető tájékoztatását végzik,
- c.) jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- d.) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak.

A Szolgáltató személyes adatnak minősülő, általa kezelt adatról adatszolgáltatást csak "a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

10.2.2. Speciális adatbiztonsági információk

A Szolgáltató egyes termékeihez autentikált SMTP (email továbbítási) szolgáltatást biztosít. Abban az esetben, ha a Szolgáltató valószínűsíti, hogy az Előfizető tevékenysége eredményeként a Szolgáltató elsődleges SMTP IP tartománya kitiltásra kerül vagy kerülhet, a Szolgáltató az adott Előfizető SMTP szolgáltatását az elsődleges SMTP kiszolgálón megszünteti és áthelyezi egy másik, ilyen esetekre kialakított kiszolgálóra, az ügyfél értesítése mellett.

A Szolgáltató alaphelyzetben előfizetői végpontjain a TCP/IP 25 portját blokkolja, megakadályozva ezzel, hogy rosszindulatú támadás esetén az előfizető eszközeit tiltott reklámlevél (spam) küldésére fel lehessen használni. Az Előfizető kérésére ezt a tiltást a Szolgáltató feloldja, azonban spam tevékenység észlelése esetén a Szolgáltató a portot ismételten tiltja, amíg az Előfizető hitelt érdemlően bizonyítja, hogy újabb tiltott forgalom meghiúsítása érdekében mindent megtett.

11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés illetve a szerződéskötés során az Előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a szolgáltató az Eht. 144. § (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

Ezen nyilatkozattal az előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesítse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az előfizető az ÁSZF 14.1. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a Szolgáltató részére.

Az elektronikus értesítés elfogadásáról szóló nyilatkozatát az Előfizető bármikor visszavonhatja a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával.

A fentebb meghatározott elektronikus értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy

b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

11. 1. 1. Előfizetői névjegyzék

Távbeszélő szolgáltatást igénybe vevő Előfizető, előfizetői névjegyzékben való szerepeltetését a szerződéskötéskor vagy bármikor később kérheti.

Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- b)⁴²⁸ az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
- c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékbe.

11.1.2. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok

Segélyhíváson kívül ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

11.1.3. Értéknövelt szolgáltatások

Emelt díjas távbeszélő szolgáltatások díjai a 2. sz. mellékletben találhatók.

11.1.4. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben adathatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató személyes vagy telefonos ügyfélszolgálatán, illetve írásban feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

11.1.5. Tételes számla igénylése

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen. Minden további részletező díjköteles a 2. sz. mellékletnek megfelelően.

Ha az előfizető a szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A szolgáltató köteles az előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel (4/2012. NMHH rendelet 7. § (3)-(4) bekezdések).

. Az előfizetőnek lehetősége van arra, hogy csak

- bizonyos számjegyekkel kezdődő hívásairól kérjen részletezést,
- csak az általa megadott határérték feletti hívások szerepeljenek a részletezőn,

A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg azonosítható módon a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal "nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet

következtetni, így különösen az egyházi segélyvonalak vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,

- többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
- segélykérő szolgálatokat értesítik (4/2012. NMHH rendelet 8. §).

A Szolgáltató az előfizető írásbeli kérelme alapján ingyenesen biztosítja a hívó felhasználónak, hogy – amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik – hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken A Szolgáltató, az előfizető írásbeli kérelme alapján szintén ingyenesen biztosítja a hívó előfizetőnek, hogy – amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik – telefonvonalanként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken, illetve, hogy hívásonként ennek ellenére lehetővé tegye a felhasználó részére az azonosítója kijelzését a hívott készüléken. Az itt meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a "112" egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is (4/2012. NMHH rendelet 9. § (1) bekezdés és b) pontok, valamint (2) bekezdés).

A Szolgáltató, az előfizető írásbeli kérelme alapján ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg (4/2012. NMHH rendelet 9. § (1) bekezdés d) pont).

A Szolgáltató, az előfizetői írásbeli kérelme alapján ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta (4/2012. NMHH rendelet 9. § (1) bekezdés e) pont).

A Szolgáltató az Eht. 155. § (7) bekezdése szerinti hatóságokkal történő együttműködés keretében, az ott meghatározott eljárásában jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának a letiltását, amennyiben egy Előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésében meghatározott bűncselekmények alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi (4/2012. NMHH rendelet 9. § (3) bekezdés).

A Szolgáltató vezetékes SMS szolgáltatás esetén műszaki okokból nem képes a hívószámkijelzés szabályai maradéktalanul érvényesítésére. Az Előfizető a bejelentkezésével tudomásul veszi az eltéréseket, és hozzájárulását adja előfizetői számának kezeléséhez.

Szolgáltató ingyenesen köteles hívott Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az Előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása; 4/2012. NMHH rendelet 9. § (4) bekezdés). Amennyiben a kapcsolt Előfizető a kapcsolt azonosítója letiltását kérte, és kapcsoláskor hangposta jelentkezik be, a Szolgáltató a tiltás berendezésétől függetlenül nem felelős a hívószám kiadásáért, amennyiben az az Előfizető által meghatározott hangbemondás következtében történt. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az Előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt (4/2012. NMHH rendelet 10. § (1) bekezdés)

Amennyiben az az Előfizető, akinek a készülékére az átirányítás történt, az azonosítója kijelzését nem tiltotta meg, a hívó Előfizető készülékén a kapcsolt azonosító minden esetben megjelenik.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja azt, hogy az olyan Előfizető, akinek a hívószámára egy másik Előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára érkező hívásokat a Szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letilthassa ezt az átirányítást (4/2012. NMHH rendelet 10. § (2) bekezdés). Amennyiben az Előfizető a jelen bekezdésben biztosított jogával élni kíván, köteles megadni a Szolgáltatónak azt/azokat a hívószám/ka/t, amely/ek/re érkező hívásoknak az automatikus átirányítását tiltani akarja. A szolgáltató az azonosítókijelzésre vonatkozó kötelezettségei a saját hálózatán belül a nemzetközi hívások esetén is köteles biztosítani (4/2012. NMHH rendelet 9. § (6) bekezdés).

A Szolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy az előfizető és a felhasználó a jelen fejezetben foglaltakat egyszerű módon végrehajthassa, így különösen az egyes letiltásokat a készülék használatával elvégezhesse, ha a készülék erre műszakilag alkalmas (4/2012. NMHH rendelet 11. §).

11.1.6. Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok

A CPS közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatot az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben teheti meg.

11.1.7. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató a szerződéskötéskor köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt fenti nyilatkozatát bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

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

12. az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná;

12.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszűnésének eseteit a jelen ÁSZF 9.1. pontja tartalmazza.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és 2. sz. mellékletben megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.1.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A

felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

12.1.3. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

12.1.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, vagy
- 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 Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF mellékletét képező Etikai Kódex rendelkezéseibe ütközően jár el.

12.1.5. 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, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összecsúszását 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,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

12.1.6. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 12.1.4. a)-e) vagy 12.1.5. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.2. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.1.10.-9.1.13. pontok tartalmazzák.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

12.3. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

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

12.4. A Szolgáltató felmondásának 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 ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.5. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.6. A Szolgáltató általi 12.1.4., 12.1.5. és 12.1.6. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

12.7. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

12.8. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a Rendelet 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a Rendelet 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

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

CPS szolgáltatás esetén az Előfizetői szerződés a Szolgáltató-választás műszaki megvalósításával lép hatályba. Több hívószámra megrendelt szolgáltatás esetén a szerződés az első szám átfordításával egyidejűleg hatályba lép. A Szolgáltató az átfordítás megtörténtéről értesíti az Előfizetőt, mellyel

egyidejűleg az Előfizetőnek az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval, illetve más Közreműködő Szolgáltatóval fennálló szerződése a választott szolgáltatás vonatkozásában megszűnik, vagy módosul.

Határozott időre kötött szerződés esetén a szerződéses időtartam nem kezdődik el, ameddig az utolsó szám átfordítása meg nem történik. Amennyiben valamennyi hívószám átfordítására 90 napon belül nem kerül sor, úgy a szerződéses elkötelezettség tartama az első szám átfordításától számított 91. napon elkezdődik.

CPS esetén, a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ) érdekkörében felmerülő okokból - mint például a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása – beállott szüneteltetés vonatkozásában a Szolgáltató a felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy azt az Előfizető és a HBSZ között létrejött jogviszony szabályozza.

A CPS szerződés megkötésével – beleértve az erre irányuló ráutaló magatartás tanúsítását – az előfizető elfogadja a közvetítő szolgáltató általános szerződési feltételeit.

A CPS szerződés megkötésével – beleértve az erre irányuló ráutaló magatartás tanúsítását – az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató a közvetítő szolgáltató igénye esetén továbbítsa a választott közvetítő szolgáltató részére természetes személy előfizető esetén az előfizető természetes személyazonosító adatait, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető telefonszámát, továbbá ha az előfizetőnek díjtartozása van, ennek tényét

A CPS szerződés megkötésével – beleértve az erre irányuló ráutaló magatartás tanúsítását – az előfizetőnek – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – a kötelezett szolgáltatóval, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik vagy – ha a választás azt nem érinti teljes egészében – módosul, amelyet a kötelezett szolgáltató köteles az előfizetői szerződésen átvezetni.

A CPS szerződés megkötésekor a kötelezett szolgáltatónak a közvetítő szolgáltató igénye esetén a választást követő 2 munkanapon belül, – illetőleg ha a közvetítő szolgáltatóval a szerződés megkötése nem ráutaló magatartással történt, a (8) bekezdés szerinti tájékoztatást követő 2 munkanapon belül – térítésmentesen köteles közölni a választott közvetítő szolgáltatóval

- természetes személy előfizető esetén az előfizető természetes személyazonosító adatait, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzék számát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető telefonszámát, továbbá ha az előfizetőnek díjtartozása van, ennek tényét
- ráutaló magatartással történő választás esetén a választás tényét és időpontját.

A kötelezett szolgáltató a fentiekben foglalt adatközlési kötelezettségét a nyilvántartásban szereplő adatok alapján teljesíti, amely adatok valódiságáért felelősség nem terheli.



14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,**

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok előírásait. A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői végberendezéseket.

Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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

Az Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szerződésszerűen felajánlott Adathálózi szolgáltatást az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy szolgáltató az Adathálózi szolgáltatást határidőn belül képes legyen nyújtani. Ennek keretében az Előfizető különösen köteles:

- a.) lehetővé tenni a műszaki berendezések üzembe állítását,
- b.) biztosítani a berendezések működéséhez szükséges környezeti feltételeket,
- c.) az igényelt Adathálózi szolgáltatás Előfizetői végberendezéseinek, interfészeknek installálásához, üzemeltetéséhez és karbantartásához elektromos tápellátást saját költségére folyamatosan biztosítani,
- d.) a kihelyezett vonal végződőtő berendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Az Előfizető köteles az igénybevétel helyén az épületen belüli szakaszt – ha az nem a Szolgáltató használatában, vagy üzemeltetésében van – az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben kiépíttetni, vagy a saját költségére kiépíteni és ezzel egyidejűleg ennek megtörténtéről írásban értesíteni a Szolgáltatót. E szakasz karbantartása az Előfizető kötelezettsége. E szakasznak a hibás működése semmilyen körülmények között nem eredményezi a szolgáltatás hibás teljesítését.

Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatát, a megfelelő hibabejelentéshez szükséges adatok megadásával.

Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.

Az Előfizető a Szolgáltató szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét tűrni köteles.

Az Előfizető teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé a nála elhelyezett végberendezésekért, berendezésekért, tartozik az azokat fenyegető kár elhárítása érdekében szükséges valamennyi intézkedést haladéktalanul megtenni, és a Szolgáltatót értesíteni.

Az Előfizetőnek használatra átadott előfizetői (SIM-) kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható. Az Előfizető köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező eszközben használni. Amennyiben a SIM-kártyát ellopják, vagy az Előfizető elveszíti, köteles a

Szolgáltatónak azonnal bejelenteni. A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő kapcsolatot a SIM-kártya letiltása megszakítja.

A SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni. Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekint, és jogosult a szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

Az Előfizetői/Végfelhasználói berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás lehetővé tétele.

Az ingatlan tulajdonosa (használója, kezelője) - előzetes értesítés mellett - tűrni köteles, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, ott a szükséges munkákat elvégezze, az ingatlanán, épületén, egyéb létesítményén, az alatt vagy felett, közcélú távközlési szolgáltatás céljából a Szolgáltató távközlési berendezést, vezetéket, antennát (továbbiakban: távközlési eszközt) létesítsen.

A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és hibaelhárításának biztosítása CPS szolgáltatás esetén, tekintettel arra, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így a hozzáférés rendelkezésre állásának (használatosságának) idejére az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya az irányadó. A Közvetítő Szolgáltató a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató és a Társzolgáltató közötti hálózati hozzáférési pontot követően tudja vállalni a hálózat rendelkezésre állását, melynek mértéke az 1. számú függelékben található.

14.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltatónak az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Ennek keretén belül felelősséggel tartozik a Szolgáltató tulajdonát képező, használatában vagy üzemeltetésében lévő berendezésekért és az azokban okozott károkért. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor a természetes elhasználódást figyelembe véve üzemképes, sértetlen állapotban Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, ellenkező esetben köteles azok értékét a Szolgáltatónak megtéríteni.

14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;

Adatváltozásról a 2.7. pont rendelkezik. Előfizető köteles a szerződéskötés, kiépítés, a szolgáltatás teljesítése és a megszüntetés kapcsán a szükséges adatok, információk szolgáltatásra, továbbá jóhiszemű együttműködésre a teljes folyamat során. Az Előfizető köteles az adatmódosítás 2. sz. mellékletében meghatározott díját megfizetni.

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

Nem nyújt ilyen szolgáltatást a Szolgáltató.

