

# **FlashNet Távközlési Szolgáltató, Tanácsadó és Kereskedelmi Kft.**

## **Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF)**

**Hatályos: 2015. november 10.**

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség</b> .....	6
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	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
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei</b> .....	7
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	7
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	9
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	11
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	13
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma</b> .....	14
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma .....	14
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	14
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	14
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	14
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	14
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága</b> .....	14
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló NMHH rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	15
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	15
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	15
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	15
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása</b> .....	17
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 .....	17

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 .....	20
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....</b>	<b>23</b>
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....	24
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	28
6.2.1. Az Előfizetői panaszok kezelése .....	28
6.2.2. A díjreklamáció .....	30
6.2.3. A kötbér .....	31
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	32
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	33
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	37
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 .....	37
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....</b>	<b>40</b>
7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez 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 .....	41
7.1.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak .....	41
7.1.2. Egyszeri (belépési) díj .....	41
7.1.3. Havi előfizetési díj.....	41
7.1.4. A díjsomagokra vonatkozó általános szabályok.....	41
7.1.5. A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok .....	43
7.1.6. A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei.....	43
7.1.7. A számla megküldése .....	45
7.1.8. Késedelmi kamat .....	46
7.1.9. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás.....	46
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, az előfizetőt érintő eltérések.....	47
7.2.1 Díjmódosítás.....	47
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	48
7.4. A kártérítési eljárás szabályai.....	50

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	50
<b>8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....</b>	<b>52</b>
<b>9. Szerződés időtartama.....</b>	<b>52</b>
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: .....	52
9.1.1. Az egyedi előfizetői szerződések időtartama .....	52
9.1.2. Az előfizetői szerződések megszüntetése.....	52
9.1.3.1 Felmondás az előfizető részéről .....	53
9.1.3.2 .Az igénybevett kedvezmény meghatározása.....	54
9.1.3.3. Felmondás a szolgáltató részéről.....	55
9.1.4. Szolgáltatói felmondás az előfizető díjtarozása esetén .....	55
9.1.5. Szolgáltatói felmondás az előfizető egyéb szerződésszegése esetén.....	56
9.1.6. Eljárás az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondása során .....	56
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.....	57
9.2.1. A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	57
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	60
9.3.1. Az áthelyezés.....	60
9.3.2. Az átírás.....	62
9.3.3. Az előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása.....	63
9.3.4. A határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása.....	64
9.3.5. KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett..... szerződésmódosítás .....	64
<b>10. Adatkezelés, adatbiztonság.....</b>	<b>65</b>
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama...65	
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	65
<b>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).....</b>	<b>65</b>
11.1. Általános rendelkezések.....	66
11.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések.....	66

11.3. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési ( direkt marketing ) vagy tájékoztatási célra .....	66
11.4. A KKV-k nyilatkozata az egyéni előfizetői minőségükről .....	66
<b>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 .....</b>	<b>67</b>
<b>13. A közvetítő választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítő választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban .....</b>	<b>69</b>
<b>14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>69</b>
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	69
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	71
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	71
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	71
<b>15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok .....</b>	<b>72</b>
<b>Mellékletek:</b>	
1. a. sz. melléklet - Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás .....	74
1. b. sz. melléklet - Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás .....	76
1. c. sz. melléklet - Díjszabás (a díjak az ÁFA-t tartalmazzák) .....	77
1. d. sz. melléklet - Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények .....	80
2. sz. melléklet - Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat .....	81
3. sz. melléklet - Hálózathasználati irányelvek .....	96
4. sz. melléklet - Gyermekek szűrőszoftver használata és telepítése .....	100

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe:

Név: FlashNet Távközlési Szolgáltató, Tanácsadó és Kereskedelmi Kft.

Rövidített név: FlashNet Kft.

Székhely: 2700 Cegléd, Damjanich utca 8/B fsz. 3.

Adószám: 23723881-2-13

Cégjegyzék szám: 13-09-152500

### 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

Cím: 2700 Cegléd, Damjanich utca 8/B fsz. 3.

Telefonszám: (+36-53) 315-810, (+36-40) 200-916 Mobil: (+36-30) 235-85-84

Fax: (+36-1) 445-2916

Nyitvatartási idő: H: 08.00-18.00

K-Cs: 08.00-16.00

P: 8.00-14.00

Weboldal: [www.flash-net.hu](http://www.flash-net.hu)

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

Cím: 2700 Cegléd, Damjanich utca 8/B fsz. 3.

Telefonszám: (+36 53) 315-810, (+36 40) 200-916 Mobil: (+36 30) 235-85-84

Fax: (+36 1) 445-2916

Nyitvatartási idő: H: 08.00-18.00

K-Cs: 08.00-16.00

P: 8.00-14.00

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

Weboldal: [www.flash-net.hu](http://www.flash-net.hu)

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

A felügyeleti szervek elérhetőségeit az ÁSZF 6.6. pontja tartalmazza.

## **1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán ( [www.flash-net.hu](http://www.flash-net.hu) ) teszi hozzáférhetővé. A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában bocsájtja előfizetői rendelkezésre.

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ( a továbbiakban: Eht.) és a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) 1 § (1) bekezdésében foglaltak alapján egyéni előfizetők esetében a Rendelet 3. § , 5. §, 6. §, 10. §, 17. § rendelkezéseinek alkalmazásait az ÁSZF 9., 2., 12., 5, 6., 12. pontjai szabályozzák. Ettől a felek egyező akarata esetén eltérhetnek.

A Rendelet 1 § (1) bekezdésében foglaltak alapján egyéni előfizetők esetében az a Rendelet 3. § ,4. §, 5. §, 6. §, 10. §, 17. § rendelkezéseinek alkalmazása, így ennek alapján az ÁSZF 9., 2., 12., 5, 6., 12. pontjai szabályozzák. Ettől a felek egyező akarata esetén eltérhetnek.

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

### **2.1. 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 ÁSZF alapján a szolgáltató az alábbi területeken nyújt internet szolgáltatást:

Cegléd, Cegléd-Budai út, Törtel, Körösten, Jászkarajenő, Csemő, Tápiószőlős, Tiszavárkony-szőlők, Tiszajenő, Szolnok, Albertirsa, Ceglédbercel, Dánszentmiklós, Mikebuda, Pilis, Pusztavacs és ezen települések külterülete.

Az igénylő, ha az internet-hozzáférési-, ellátási szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az internet-szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint

az igénybe vett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását. Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

Az igénylői bejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:

- az igénylő neve (cégszerű megnevezése)
- elérhetősége (telefonszáma, e-mail címe)
- az előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye
- az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása
- az igénybejelentés helye és időpontja.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést (igénybejelentés) az igénylő:

- elektronikus levelezés útján,
- írásban,
- személyesen az ügyfélszolgálaton,
- a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél, illetve
- telefonos ügyfélszolgálaton teheti meg.

Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat. Az előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül, amennyiben erre lehetősége van, felveszi a kapcsolatot az igénybejelentővel az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja az a nap, amikor a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz megérkezik, illetőleg minden adat rendelkezésre áll.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, úgy megteszi szerződéskötési ajánlatát az Igénylő számára, és 30 napon belüli időpontra az Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet a szolgáltatás telepítésére, amennyiben a Felek egyező akarattal eltérően nem rendelkeznek.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus leírásánál (1.a. - 1.b. sz. melléklet) részletezett megfelelő végberendezéssel. A Szolgáltató által biztosított internet-hozzáférési szolgáltatásnak nincs időbeli korlátja. A FlashNet Kft. által biztosított internet-hozzáférési szolgáltatások a 2.1. számú pontjában meghatározott területeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott területen belül az igénylő által meghatározott helyen a FlashNet Internet Szolgáltató Kft. képes-e az internet szolgáltatás biztosítására, az igénybejelentést követő műszaki felmérés



alkalmával ad a Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó tájékoztatást.

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni, illetőleg ha az előfizetői szerződés teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a szerződés annak ellenére nem jött létre, hogy az előfizetői szerződés megkötésére az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben irányadó szabályoknak megfelelt, így különösen ha a Szolgáltató jogosult volt a szerződés megkötésének megtagadására.

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

A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen számla befizetésével, díjcsomag módosításával a Szolgáltató által biztosított hívószám tárcsázásával hozza létre az egyedi előfizetői szerződést. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás is.

## **2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) személyes adatok:

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

ab) az Előfizetői hozzáférési pont helye, csatlakozó berendezések darabszáma

ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma

ad) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje

ae) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-

ad) pont szerinti adatai

af) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma

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

b) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás

- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje, forgalomtól független díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma
- e) az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama
- f) az Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti)
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése
- i) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe
- j) a Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti
- k) Céggjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat ) esetében
- l) 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
- m) aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- n) a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya
- o) meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- p) Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében
- q) az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása
- r) a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya
- s) meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

Egyéni vállalkozók esetében:

- a) a vállalkozó igazolvány eredeti példánya

- b) egyéni vállalkozó azonosító okmánya
- c) meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

Természetes személy esetében:

- a) azonosító okmány
- b) meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az Előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybeviteléhez. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károsító hatásoktól védi,

amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

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

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

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az

előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg. Abban az esetben, ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt, elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az Előfizetői szerződést. Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: a megvalósult létesítés időpontja és az Előfizetői jogviszony létrejöttének időpontja között eltelt idő, napokban, a Szolgáltató nyilvántartásai alapján.

A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon túli, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontot túli előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, amennyiben:

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

- c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg.

A bekötési díj 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkozik. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja. Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

#### **2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

A Szolgáltató a bejelentett igényeket, az Ajánlattevő által tett ajánlatokat nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) az írásbeli ajánlat Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli ajánlat Szolgáltatóval való közlésének időpontját,
- b) az ajánlat Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és Ajánlattevő részére való megküldés időpontját, módját,
- c) az ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az előfizetői szerződés számát.

Az elektronikus úton kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni.

Abban az esetben, ha az Ajánlattevő vagy Előfizető valamely, az ajánlatban vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon, e-mailben) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Akkor, ha az Ajánlattevő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Ajánlattevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Ajánlattevővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Ajánlattevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

### **3. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma**

Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás (SZJ 64.20.18.)

Az Internet hálózat a TCP/IP szabványt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll alapú kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. A fenti átviteli formát felhasználva az Előfizetők elektronikus levelezés (e-mail), www- szerver szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), IP szintű állománycseré (FTP), DNS szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

#### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területi elérését a 2.1. pont tartalmazza.

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

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

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

A Szolgáltató nem egyetemes elektronikus hírközlési Szolgáltató jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások tekintetében.

#### **3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye**

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont (Eht. 188. § 23. pont), amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe. Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet. Alközpontot, valamint házon és telken belül hozzá csatlakozó berendezést a Szolgáltatón kívül más is létesíthet, de az alközpontot a Szolgáltató hálózatával, az Előfizető költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze. A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján megvizsgálja, hogy a telepítés megfelel-e a műszaki alaptervek követelményeinek és rendelkezik-e a telepített alközpont megfelelőségi jelöléssel.

#### **4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

**4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló NMHH rendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

Az Előfizetői szolgáltatás minőségi mutatóit és célértékeit jelen ÁSZF 1. d. számú melléklete tartalmazza.

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

A Szolgáltató a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.

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

Amennyiben 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, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult a 4.4. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

#### 4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat. Az Előfizető a hálózathoz asztali vagy más számítógépet (pl. laptop) vagy azzal egyenértékű berendezést csatlakoztathat.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztesse. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

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

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

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

A számítógép konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik. A bekötéskor a Szolgáltató – díjmentesen – megkísérli az előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 1. sz. melléklet szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 6.6. sz. pontban felsorolt illetékes hírközlési hatóság jogosult. 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 költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

## **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**

A szolgáltatás szünetelhet:

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető 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) az ÁSZF 5.1. pontjában megjelölt esetekben.

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra

időtartamot nem haladja meg. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1 pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkálat.

A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti a 1. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a 1. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a 4. sz. mellékletben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a 1. sz. melléklet ben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

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

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését határozott időtartamú szerződések vonatkozásában kéri, úgy ebben az esetben az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A 3.1. pont szerinti szolgáltatás kapcsán szüneteltetés előfizető általi kérésére nem kerülhet sor.

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

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

A szüneteltetésre az 5.1. pont szabályai irányadók.

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 7.1. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

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

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.

## **5.2. 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**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételekor 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, vagy a szolgáltatást a Hálózat-használati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat),
- 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 Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével,
- d) 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 ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).
- f) 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.

A Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a ÁSZF 3. sz. mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti. Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 3. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

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

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

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

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

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

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

A kifogásnak tartalmaznia kell:

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

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

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

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

5.2. pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott

hónapra nézve a több száz Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

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

Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét a 3. számú mellékletben foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a több száz Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

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

Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2. pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2. pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

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

Amennyiben az előfizető a szerződészegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

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 Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 1. sz. mellékletben feltüntetett díjat számít fel.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

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

A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy

- a) az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- b) az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerződésszámát).

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét a ÁSZF 1.3. pontja megjelölt időtartamon belül biztosítja.

Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével (hibás teljesítés), így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha



- a) hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető az ÁSZF 1/d. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni az alábbiakról:

- 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
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4. pontok szerint tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a 6.3. és 6.4. pont szerinti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a 6.1. pont szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

Abban az esetben, ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1. pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Akkor, ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló

határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

## **A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított 1 évig megőrzi.

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

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

- az Előfizető bejelentése alapján:
  - a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét
  - b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot
  - c) a hibajelenség leírását
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra)
  
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján:
  - a) a hiba okának behatórolására tett intézkedéseket és azok eredményét
  - b) a hiba okát
  - c) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
  - d) 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 hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

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.

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

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

A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni a továbbiakról:

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

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

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

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

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valóságnak bizonyult, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó 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.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 1. sz. mellékletben megjelölt mértékben:

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást a 1. sz. mellékletben megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.5. pont szerinti módon és mértékben:

- a) a 6.1. pont 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.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól:

- a) a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá
- b) a 6.1. pontjai szerinti esetben.

Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

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

### 6.2.1. Az Előfizetői panaszok kezelése

Jelen ÁSZF voantkozásában:

- Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

- Előfizetői panasz: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **2. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

A 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 személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Előfizető neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,

- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - 30 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzéte iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására ( pl. harmadik fél bevonása miatt ) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb

tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

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

## 6.2.2 A díjreklamáció

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

A Szolgáltató jogosult a 6.2. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

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

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető 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 azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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

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

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második

alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

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

### 6.2.3. A kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) ha az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- b) a szolgáltatás nyújtása megkezdésének jogszabályban meghatározott vagy a szolgáltató által vállalt határidejének elmulasztása esetén,
- c) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- d) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- e) a 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- f) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1. pont szerinti határidő eredménytelen eltelte esetén,
- g) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után.

Az egyes kötbérek mértékét a 7.5. pont tartalmazza.

Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,



- 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.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

### **6.3. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

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

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy 1 alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.5. pont tartalmazza.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.2. pontja tartalmazza.

Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult az ÁSZF 6.6 . sz. pontja szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

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

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

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

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 0 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes oldalán.

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.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább 1 évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított léves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti időpontig megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, 5 évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az

ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az 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.

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

A panaszok kezelési rendjét a 6.2. pont tartalmazza.

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

Az Előfizető nyilatkozatainak, valamint a Szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásainak és közzétételeinek megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

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

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

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

- a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

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

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben 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 6.4. pont szerinti 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 postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5

napos időközrel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A 6.4. pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A 6.4. pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a 6.4.pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

## **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

**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 feltüntetésé**

**Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

**A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi Előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) m)]**

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: (+36 1) 468 0680

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

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

**Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, Előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat illető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, Előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]**

**Média- és Hírközlési Biztos**

Postacím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: (+36 1) 457 7141

Fax: (+36 1) 457 7105

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

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

**Az ügyfélszolgálattal, az Előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési Szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben, vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az Előfizetők elektronikus hírközlési Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 150/A.§, Fttv. 10.§ (1)]**

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.

Tel: (1)459-48-00, fax: 1/210-46-77

**Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1364 Budapest, Pf. 144.

Telefon: +36 1 328 0185

### **Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.

Telefon: +36 1 328 0185

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

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

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

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

**A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az Előfizetők elektronikus hírközlési Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi Előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]**

### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5.

(levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.)

Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

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

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

**A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

### **Dr. Diósgyőri Gitta**

Ceglédi Közös Önkormányzati Hivatal jegyzője

2700 Cegléd, Kossuth tér 1.



## **Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

### **Budaörsi Városi Bíróság**

2040 Budaörs, Koszorú u. 2.

Telefon: 23/420-336, 23/420-337

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény Polgári Törvénykönyvről

**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 bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület:[Fgytv. 18.§ (1)]**

### **Budapesti Békéltető Testület**

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

(1) 488-2131, 488-2186

[bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

### **Pest Megyei Békéltető Testület**

1055 Budapest Kossuth tér 6-8.

(1) 474-7921

[pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

## **Fogyasztóvédelmi ügyben általában**

### **Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)**

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Telefon: (1) 311-7030

Telefax: (1) 331-7386

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

## **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, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

### **7.1.1. Az Előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak**

(1) Az Előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- egyszeri díjat
- havi előfizetési díjat
- egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 1.a- 1.c. számú melléklete (a Díjszabás) tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

### **7.1.2. Egyszeri (belépési) díj**

(1) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a Szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők Szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

(2) Az egyszeri díjat az Előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott Egyedi Előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

(3) Amennyiben az Egyedi Előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új Egyedi Előfizetői szerződést köt, az egyszeri díjismételten felszámítható.

### 7.1.3. Havi előfizetési díj

(1) Az előfizetési díj minden olyan díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

(2) Az alkalmi állomásért – ha a felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapodnak meg – az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az egy hónapnál rövidebb ideig üzemben levő alkalmi állomásért is az egész havi előfizetési díjat kell fizetni.

### 7.1.4. Adíjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

(2) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díj szabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

(3) A díjcsomag lehet:

- egyetemes, vagy
- kereskedelmi díjcsomag

(4) A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja, azaz:

a) új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. §(2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz

- 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
- 2.)ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- 3.)ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, illetve az irányadó eljárási rend szerint

b) módosítsa,

c) az értékesítésből kivezesse, majd d.) megszüntesse.

(5) Több szolgáltatás-előfizetéssel rendelkező Előfizető minden előfizetés esetében jogosult - akár előfizetésenként különböző - díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az Egyedi Előfizetői szerződés megkötésével, a díjmentesen történik.

(6) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjsszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjcsomagok leírását. Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a megszűnő díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjcsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az egyetemes díjcsomagba sorolhatja. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjsszabásából való törléssel megszünteti.

#### **7.1.5. A szolgáltatási csomagokra vonatkozó általános szabályok**

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást, - így például tv, telefon és Internet szolgáltatását - összevontan értékesítsen.

A Szolgáltató által értékesített szolgáltatáscsomagok kizárólag együttesen vehetők igénybe (egy szolgáltatásként). Az Előfizető kizárólag új Előfizetői szerződés keretén belül módosíthatja az igénybevett szolgáltatások körét.

Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjsszabása a 2.3. sz. mellékletben található.

#### **7.1.6. A díj- és szolgáltatás csomag-váltás feltételei**

(1) Új Előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi Előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az Előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomag- váltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

(2) Díjcsomag váltás során az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az Előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői - ide nem értve, ha a díjcsomag- váltás valamely lényeges műszaki jellemző pl.

kínált sáv szélesség vagy garantált sebesség megváltoztatásával jár együtt – nem változnak.

(3) Szolgáltatáscsomag-váltás során az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).

(4) A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás (*továbbiakban: csomagváltás*) esetében a lefelé váltás, olyan díj- és szolgáltatáscsomagra (*továbbiakban: csomag*) történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja alacsonyabb, mint az addig igénybevett csomag havi előfizetési díja. A felfelé váltás olyan csomagra történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja magasabb, mint az addig igénybevett csomagé volt.

(5) Határozatlan idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön feltétel nélkül lehetséges. Határozatlan idejű szerződések esetében a csomag lefelé váltása az Előfizetői szerződés módosításával, díjmentesen történik.

(6) Határozott idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön csomagváltási díj megfizetése nélkül lehetséges, azzal a feltétellel, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

(7) Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltása csak a Szolgáltató és Előfizető közös megállapodása esetén abban az esetben lehetséges, ha a csomagra vállalt határozott időtartam 75%-a már eltelt. Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltásának további feltétele, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

(8) A csomagváltásra vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a (3) bekezdés alapján a Szolgáltató a következő 5 munkanapon, vagy lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén 30 napon belül teljesíti azt.

A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttnek tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

(9) A többi választható kereskedelmi díjsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjsomagok leírása tartalmazza.

(10) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg. Ilyen esetben az ügyfél a szolgáltatást csak az egyetemes díjsomag szerinti feltételekkel veheti igénybe.

(11) A kereskedelmi díjsomagok által biztosított kedvezményeket - amennyiben a Díjsomag erre vonatkozóan speciális rendelkezést nem tartalmaz, - csak a Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén lehet igénybe venni.

(12) Kereskedelmi díjsomagok Előfizetői a meglévő díjsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjszabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjsomagra bármikor áttérhetnek.

(13) Ha a díjsomagot igénybevevő Előfizető személye átírással irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő Előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

(14) Szolgáltatáscsomag-váltás során az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).

(15) Az utólagos megbízás szabálya a díj- és szolgáltatáscsomag-váltással megvalósuló szerződésmódosításra (az elállási jog kivételével) is irányadó.

#### **7.1.7. A számla megküldése**

(1) A Szolgáltató az előre fizetett szolgáltatás esedékes díj számláját tárgyhóban, a számlázási időszak 15. napjáig állítja ki az Előfizető részére. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére.

(2) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-ig - tárgyhóidőszakot tartalmazó számla esetén az előző számla kiállítását követő 100. napig - nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyhóidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett

összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

(3) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

### **7.1.8. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamat fizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

### **7.1.9. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás**

Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli (e-mailben, illetve felugró ablak formájában) fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult a szolgáltatás korlátozására. Ennek díjszabását a 1.d melléklet Fizetési felszólítás 1 alapján történik.

Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy telefaxon, illetve e-mailben, a Szolgáltató 2 munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltató az e-mailben és telefonon történt igazolásokat a befizetéstől számított legfeljebb 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik

meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

Ha az Előfizető valótlan befizetésadatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a térítvényes felmondás, továbbá a korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége.

## **7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések:**

A számla összegét a számlán feltüntetett határnapiig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az Előfizető az Előfizetői szerződésben megjelölte. Az Előfizető az első számla kézhezvételét követően dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található fogyasztó azonosító (szerződés szám, számlaszám) alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

Számlamásolat kiállításáért az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani.

### **7.2.1. Díjmódosítás**



A Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített Előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan kizárólag az ÁSZF 9.2.1 pontjának szabályai szerint módosíthatja. A Szolgáltató ettől eltérően bármely Előfizetői szerződés esetében bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás kizárólag díjcsökkentés formájában történik.

A Szolgáltató az (1) pontban foglaltakon túl egyoldalúan abban az esetben módosíthatja díjait, amennyiben az Egyedi Előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése arra lehetőséget ad. Az Egyedi Előfizetői szerződésben – amennyiben az Előfizető azt nyilatkozatával elfogadja – az alábbi díjemelési lehetőségek építhetők be:

A Szolgáltató naptári évente egy alkalommal, legfeljebb a KSH által a megelőző

- a) naptári évre közzétett éves fogyasztói ár-index mértékével emelheti meg a Díjszabásban, vagy az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott egyes szolgáltatásainak díjait.
- b) Amennyiben azt Előfizetői szolgáltatás részeként vagy azzal kapcsolatban a Szolgáltató közvetített szolgáltatást is nyújt, és ennek a közvetített szolgáltatásnak az Előfizetőt érintő mértéke pontosan rögzített, vagy pontosan meghatározható, e közvetített szolgáltatás díjának emelkedése esetén annak mértékéig az Előfizetői szolgáltatás díja emelhető.

A Szolgáltató előzetes megállapodás hiányában is módosíthatja díjait, ha azt a jogszabályok (pl.: az adó mértékére vonatkozó szabályok) változása, vagy hatósági, bírósági határozatok végrehajtása indokolja.

A (2) és (3) bekezdésben foglalt díjemelés Előfizető által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.

### **7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetők megtartását célzó akciókat szervezni. Az akciók során a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt. A Szolgáltató a nyújtott kedvezményeket általában határozott idejű Egyedi Előfizetői szerződések megkötéséhez kapcsolja. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az egyedi Előfizetői szerződések tartalmazzák.

(2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel

az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi Előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető

- a) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy
- b) abban nem kíván részt venni.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF-módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

(4) Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott Előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a) a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása
- b) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése
- c) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása

(5) Amennyiben a Szolgáltató az akció során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely az akciós egyedi Előfizetői szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi Előfizetői szerződést az Eht. 132. § (5) bekezdése alapján felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha az akciós feltételek között a Szolgáltató a nem akciós díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjmelés következtében a kedvezményértéke nem csökken.

(6) Az akció keretében igényelt szolgáltatásokra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.

(7) A Szolgáltató az akciós díjsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírási jogosultak körét oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.

(8) A Szolgáltató jogosult az Előfizetőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.

(9) Akció keretében megkötött Egyedi Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezései szerint megkötött szerződésként kezelni a szerződés teljes

időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést pedig, - amennyiben ebben megegyeznek - az ÁSZF-nek megfelelően módosítja. Ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, jogosult a szerződést felmondani.

(10)A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött Előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjsomagok és szolgáltatások esetében.

#### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.2. pontjában írtak irányadóak.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Eht. 143.§ (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.pontja tartalmazza.

Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

A 2.3. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1. pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után a bekötési díj egy tizenötöd része, bekötési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig fizetendő kötbér összege a szolgáltatásnyújtás késedelme miatti 7.5. pont szerinti kötbér fele.

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

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

A hibás teljesítéssel kapcsolatban a 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hibás teljesítéssel kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló 6.1. pont szerinti határidő eredménytelen eltelte esetén a határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

- d) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén 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.

## **8. A telefon Szolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

## **9. Szerződés időtartama**

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

#### **9.1.1. Az Egyedi Előfizetői szerződések időtartama**

(1) Az Egyedi Előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint

- határozatlan vagy
- határozott időre jöhetnek létre.

Azok az Egyedi Előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű Előfizetői szerződésnek minősülnek.

Határozott időtartamú Egyedi Előfizetői szerződés egyéni Előfizetővel legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy 24 hónapra szóló ajánlat mellett a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania a 12 hónapos határozott, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét is, és bemutatni azok részletes feltételeit.

Azon Egyedi Előfizetői szerződések, amelyekben az Előfizetők vállalták, hogy a szerződést egy meghatározott időtartam alatt (hűségidőszak) csak a szerződésben meghatározott hátrányos jogkövetkezmények terhével szünetetik meg, az Előfizető külön értesítése nélkül a hűségidő hátralévő időtartamára, de legfeljebb 24 hónapra határozott idejű Előfizetői szerződéssé alakulnak át.

#### **9.1.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése**

A határozatlan idejű Előfizetői szerződést az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően bármelyik fél felmondhatja.

## A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai

- (1) A határozott időtartamú Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével határozatlanra módosul, kivéve ha a Szolgáltató és az Előfizető erről másképp nem rendelkezik..
- (2) A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet, illetve új szerződés megkötésével vállalható határozott időtartamú szerződés is.
- 3) A határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésében írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből – a számla keltétől számítottan – hátralévő napok számáról és a szerződés megszüntetésének időpontjáról.

### 9.1.3.1. Felmondás az Előfizető részéről

(1) Az Előfizető a határozott időre szóló egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

(2) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az Előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül.

Ennek esetei az alábbiak.

- a) Ha az Előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően - a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy - a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Ebben az esetben az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon megszűnik.

- b) Az Előfizető a szerződés megszüntetését közvetítőválasztására tekintettel kezdeményezi.
- c) Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést annak lejáratá előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna. Ez esetben az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

(3) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdésben írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Szolgáltató vele szemben a (4) - (6) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(4) Amennyiben az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a 9.1.3.2 pontban írtak szerint. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat, az Egyedi Előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

(5) A 9.1.1 (3) bekezdés szerinti egyedi előfizetői szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.

Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az egyedi előfizetői szerződés megkötése időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 9.1.3.2 pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával.

(6) A Szolgáltató a (4) és (5) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizetői szerződést:

- a) Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- b) Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

### 9.1.3.2. Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

(1) A Szolgáltató által alkalmazandó jogkövetkezmény (a felszámítható kötbér) a következő képlet alapján határozható meg oly módon, hogy a képlet alkalmazása során az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott ténylegesen igénybe vett kedvezményes elemek vehetők figyelembe:

A kötbér mértéke = (Díjszabás szerinti havidíj - Egyedi Előfizetői szerződés szerinti havidíj + Szolgáltatói kedvezmény + Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye + Eszközkezdmény) \* Eltelt kedvezményes időszak + Elengedett egyszeri díjak

(2) A képlet elemeinek definiálása:

- a) Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjsomagnak az ÁSZF-ben, illetve annak Díjszabásában (1.c. számú melléklet) rögzített mindenkori havi díja, amelyek általában a határozatlan időtartamú előfizetői szerződések esetén alkalmazandók. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz.
- c) egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj: egy az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásnak vagy díjsomagnak az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíja.
- d) Szolgáltatói kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az egyedi előfizetői szerződésben rögzítetthez képest nyújtott további egyedi kedvezmény.
- e) Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye: egyes szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.
- f) Eszközkezdmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Díjszabásban foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.
- g) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.
- h) Egyszeri díj: a Díjszabásban meghatározott, azonban az egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak.

### 9.1.3.3. Felmondás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a határozott időre szóló egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejáрта előtt rendes felmondással nem, kizárólag Szolgáltatói rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

### 9.1.4. Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel szerződésszegés miatt felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

(2) Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.



(3) Nem jogosult a Szolgáltató díjtartozás miatt felmondani a szerződést,akkor:

- 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 díjesetén az 10.000,- Ft-ot,
- b) Előfizető a díjtartozásösszege vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.
- c) az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja. (A Szolgáltató ez esetben a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést az (1) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

#### 9.1.5. Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződészegése esetén

(1) A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. §(6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az Előfizető:

- a) akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződészegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) 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) egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,vagy
- d) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(2) A Szolgáltató - más érintett Szolgáltató kérelmére is – köteles felmondani az Előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett Szolgáltató használja, vagy Szolgáltató a díjat az érintett Szolgáltató helyett szedi be, és

- a. a 9.2.1 (1) és 9.3.1 pontokban írott feltételek teljesültek, valamint
- b. az érintett Szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására,illetve megszüntetésére.

#### 9.1.6. Eljárás az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

(1)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 ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényvel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(2) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

(3) A felmondásnak tartalmaznia kell a.) a felmondás indokát,

a) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint

b) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

(5) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

(6) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadály a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

## **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**

Az Egyedi Előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

### **9.2.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása**

(1) A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az egyedi Előfizetői szerződésre is kiterjedően, csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani: 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; jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

- a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjsomagokban 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 média Szolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

(3) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

(4) A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF módosítása útján abban az esetben, ha:

- a) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb Előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b) a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz.

(5) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatásokról számlalevelet küld az Előfizetők számára, a jelen bekezdésben írt értesítésének az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) általában az ÁSZF egyoldalú módosításáról a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően megküldött számlalevél mellékletében (ideértve a számla „közlemények” rovatát is) értesíti az Előfizetőt,
- b) amennyiben a Szolgáltató – egyes szolgáltatások jellegéből adódóan – nem köteles számlalevelet küldeni, vagy az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, az ÁSZF-ben szabályozott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint eleget tehet az alábbi módokon is:
  - az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodóan,
  - elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre, egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapra történő utalással

(6) A 9.2.1 pont (5) bekezdés pontjaiban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

(7) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést. A Szolgáltató eljárása során ettől az Előfizető számára előnyös módon eltérhet.

(8) 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 kedvezményt érinti, és az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezményösszeget.

(9) A Szolgáltató nem köteles az (5) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díjcsökken.

(10)Az (5) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- b) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- c) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire, d.)a módosítások lényegének rövid leírását,
- d) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- e) az Előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat, g.)a módosított ÁSZF elérhetőségét.

(11)Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az Előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az Előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(12)Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(13)A fenti (12) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

(14)A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

### **9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

### 9.3.1. Az áthelyezés

(1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató szolgáltatási területén valamelyikén belül van. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ezeken (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az Előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

(2) 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 Előfizetőt 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 igény bejelentés 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. 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.

(3) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

- a) az állomás leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és
- b) a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az Előfizető rendszeres használatában van.

(4) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), az Előfizető kérheti az eredeti állomásának ismételt üzembe helyezését.

(5) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására

(6) Ha az Előfizető ellátási területen kívülre kéri az áthelyezést, úgy meg kell fizetnie az ellátási terület határa, és az új Előfizetői hozzáférési pont közötti áramköri szakaszra ráfordított tényleges szerelési költség 50 %-át is, ha a szerelési költség meghaladja a mindenkor érvényben lévő áthelyezési díj összegét.

(7) Alkalmi állomás áthelyezése esetén az Előfizetőnek minden esetben meg kell fizetnie a szerződésmódosítási díj és a teljes tényleges szerelési költség különbségét.

### **9.3.2. Az átírás**

(1) Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az Előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés miatt – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen:

- a) a természetes személy Előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,
- b) amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az Előfizetői jogviszonyt folytatja.

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az

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

(6) Amennyiben az átírással egyidejűleg az Előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), a (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

(7) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

(8) Öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (az elfogadható bizonyítási eszközök: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány vagy ezek hiteles másolata) a személyazonosságát személyi igazolványával, útlevelével, jogosítványával igazoló örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot átírja az örökösre. Több jogosult örökös esetén azok írásbeli megállapodása az irányadó. Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az Előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az Előfizetői jogviszonyt megszünteti. A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs a telefonos lakás használója marad. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös távbeszélő igényét megelőzően, átírási díj fizetése nélkül teljesíti. A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásulvétel időpontjától, - amennyiben a jogviszonyt folytatni kívánó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, az örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig - a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben eltekinthet a szolgáltatás szüneteltetésétől, ha az Előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó felhasználó írásban úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökös/ök nem jelentkeznek.

(9) Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az Előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a Szolgáltató az átírás szabályainak alkalmazásával jár el. Az Előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia.

(10) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek. Amennyiben azonban egyéni Előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti



és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

(11) Amennyiben üzleti/intézményi Előfizetői kategóriájú állomásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az Előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

### **9.3.3. Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása**

(1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások módosítását az ÁSZF-ben az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(2) A Szolgáltató az Előfizető bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

(3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének, vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

(4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtarozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve híváskorlátozást fogad el.

### **9.3.4. A határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása**

(1) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi Előfizetői szerződésbe foglalásával - és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

(2) Az Egyedi Előfizetői szerződés (1) bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények mértéke is változik, úgy az ÁSZF 9.1.3.1 pontjában írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén

- a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,

- az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető figyelembe,
- Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, függetlenül az eltelt időtartamtól.

### **9.3.5. KKV-káltal Előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás**

(1) Az ÁSZF 2.1.2 pontja szerinti, üzleti egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező KKV-k kezdeményezhetik a Szolgáltatónál szerződésük – az ÁSZF által aktuálisan kínált, igénybe vehető csomagok közül a választásuk szerinti - egyéni Egyedi Előfizetői szerződésre történő módosítását.

(2) Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának megfelelően a szerződésmódosítás a szerződés határozott időtartamának (hűségidőszak) lejártá előtt történik, úgy a Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetővel szemben az üzleti egyedi előfizetői szerződésben - az annak az Előfizető általi idő előtti megszüntetése esetére - előírt rendelkezéseket alkalmazni, különösen a kötbérmegfizetése tekintetében.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **2. sz. melléklete** szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

### **10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

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

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

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

**11. Az 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)**

### **11.1. Általános rendelkezések**

A kis- és középvállalkozások az Előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

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

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

### **11.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések**

A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.

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

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 9.3. pont szabályai az irányadók.

### **11.3. Az Előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra**

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

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 9.3. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

### **11.4. A KKV-k nyilatkozata egyéni Előfizetői minőségükről**

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

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

A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt tett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## **12. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná**

### **Az Előfizetői szerződés megszűnése**

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.1.9. pont 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 **1. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

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.

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

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,
- 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 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

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 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 a 10.000 Ft-ot, vagy ha

- b) az Előfizető a díjtartozás összezszerúségét 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) a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy
- b) a díjat másik Szolgáltató helyett szedi be, és a 12.1. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint a
- c) harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.1.. pont tartalmazza.

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.

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

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.

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 akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató a felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az Előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

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

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

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

### **14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

#### **14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

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

Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetéseképtelen állapotáról.

Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más Szolgáltató általi

szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

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

Az Előfizetőt/Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes és elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén.

Az Előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül, és az Előfizetőt a **1/c. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az Előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli

## **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 Szolgáltató felé 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 szolgáltatásengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

### **14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészt az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az Előfizető másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

### **14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

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

### **15. Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő mediaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok**

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

# Általános Szerződési Feltételek

## 1. számú melléklet

**FlashNet Kft.**

## 1. a. melléklet - Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Az Előfizető/használó mikrohullámú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes. A belépési díj tartalmazza a telepítési költségeket, amely áll az antenna és távközlési berendezések kihelyezéséből és legfeljebb 20 méter UTP kábel beépítéséből. Ha az ingatlan nem alkalmas az antenna kihelyezésére és/vagy bonyolultabb kábelezést kell alkalmazni, annak költségei az ügyfelet terhelik.

A mikrohullámú szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPPoE over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Egyszeri egyéni belépési díj:

- 2 év hűségidővel: 6.000.- Ft + ÁFA
- 1 év hűségidővel: 10.000.- Ft + ÁFA
- Hűségidő nélkül: 17.000.- Ft + ÁFA

## Díjtáblázat

Díjsomag neve	Sávszélesség le / fel [Mbit/s]	Garantált le és feltöltési sebesség [Mbit/s]	(db.) (...@flash- net.hu)	Internet hozzáférés	Internet forgalom	Havi díj Ft,- (bruttó)	megjegyzés
Mini	0,76/0,06	0,35/0,05	1	korlátlan	korlátlan	3.694.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Alap	1,50/0,12	0,51/0,10	3	korlátlan	korlátlan	5.080.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Mega	3,00/0,19	1,02/0,17	3	korlátlan	korlátlan	7.303.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Extra	5,00/0,25	1,50/0,21	5	korlátlan	korlátlan	13.653.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Mini M	5,00/0,51	1,50/0,45	1	korlátlan	korlátlan	3.810.-	
Alap M	10,0/0,76	3,00/0,65	3	korlátlan	korlátlan	5.080.-	
Mega M	15,00/1,50	5,00/0,90	3	korlátlan	korlátlan	7.620.-	
Extra M	20,00/4,00	6,00/0,90	5	korlátlan	korlátlan	13.970.-	
Hiper M	35,00/1,00	8,00/0,90	5	korlátlan	korlátlan	19.050.-	
Üzleti Alap	2,00/0,38	0,90/0,35	3	korlátlan	korlátlan	11.535.-	
Üzleti Szörf	4,00/0,51	1,20/0,45	5	korlátlan	korlátlan	16.827.-	
Üzleti Mega	5,00/0,51	1,80/0,45	10	korlátlan	korlátlan	21.060.-	
Üzleti Szimmetrikus 1M	3,00/1,00	0,80/0,80	5	korlátlan	korlátlan	25.400.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Üzleti Szimmetrikus 2M	5,00/2,00	1,80/1,80	5	korlátlan	korlátlan	38.100.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Alap	2,00/0,18	0,90/0,10	3	korlátlan	korlátlan	3.048.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Profi	6,00/0,25	1,50/0,20	3	korlátlan	korlátlan	4.572.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Szörf	8,00/0,38	3,50/0,30	5	korlátlan	korlátlan	7.010.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Maxi	10,00/0,51	5,50/0,45	5	korlátlan	korlátlan	10.160.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Extra	15,00/1,00	11,00/0,90	5	korlátlan	korlátlan	15.240.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk
Ultra	35,00/1,00	14,00/0,90	5	korlátlan	korlátlan	19.050.-	Ezt a csomagot már nem forgalmazzuk

## 1. b. melléklet-Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Az Előfizető/használó ethernet hálózaton keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

A Szolgáltató RJ45 csatlakozású fali aljzatot szerel fel az Előfizető lakásának bejárati helyiségébe, amely egyben szolgáltatási átadási pontnak tekintendő. Az Előfizető ezen csatlakozó felületen, illetve a szerződéskötéskor kiosztásra került PPP azonosítóval veheti igénybe az Internet szolgáltatást. A lakáson belül történő kábelelvezetés és fenntartás az Előfizető hatásköre.

Az Ethernet hálózati szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardvereszközök:

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPPoE over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardveres szoftver feltételekkel.

Egyszeri egyéni belépési díj:

- 2 év hűségidővel: 6.000.- Ft + ÁFA
- 1 év hűségidővel: 10.000.- Ft + ÁFA
- Hűségidő nélkül: 17.000.- Ft + ÁFA
- 

Díjcsomag neve	Sávszélesség le / fel [Mbit/s]	Garantált le és feltöltési sebesség [Mbit/s]	email cím (db.) (...@flash-net.hu)	Internet hozzáférés	Internet forgalom	Havi díj Ft,- (bruttó)	megjegyzés
Panel Alap	10,00/1,00	8,00/0,90	1	korlátlan	korlátlan	2.350.-	
Panel Szörf	50,00/5,00	30,00/4,00	2	korlátlan	korlátlan	3.810.-	

Panel Mega	100,00/10,00	60,00/9,00	5	korlátlan	korlátlan	6.350.-	
------------	--------------	------------	---	-----------	-----------	---------	--

## 1. c. melléklet-Díjszabás

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

### 1. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

### 2. Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az Előfizetőt az új Előfizetői hozzáférési helyen bekötési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

### 3. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Előfizetőnél nincs kiépítve, az Előfizető bekötési díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy Előfizetői hozzáférési pontot (Előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az Előfizető további díj megfizetésére köteles. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

A bekötési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

### 4. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

## **5. Fizetési felszólítás díja I.**

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött e-mail, telefon hívás stb. költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

## **6. Fizetési felszólítás díja II.**

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött térítvényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

## **7. Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj**

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

A Szolgáltatóval történt szerződés megszűnésekor, ha az Előfizető nem biztosít lehetőséget a használatba bocsátott eszköz visszavételezésére, akkor az Előfizető köteles az eszköz teljeskörű megtérítésére.

## **8. Kiszállási díj**

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az Előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),

- ha a Szolgáltató az Előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási csomagra installálja vagy ismételten installálja, vagy a Webkamerát installálja, vagy az operációs rendszerprogramot, valamint internet alkalmazásokat újratelepíti,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

## 9. Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges

### Díjszabási táblázat:

Adminisztrációs díj	600.- Ft	600.- Ft
Áthelyezési díj	4000.- Ft + ÁFA	5080.- Ft
Egyszeri egyéni belépési díj:		
hűségidő nélkül	17000.- Ft + ÁFA	21590.- Ft
1 év hűségidővel	10000.- Ft + ÁFA	12700.- Ft
2 év hűségidővel	6000.- Ft + ÁFA	7620.- Ft
Fizetési felszólítás I.	600.- Ft	600.- Ft
Fizetési felszólítás II.	1000.-Ft	1000.-Ft
Ügyvédi felszólító levél	5000.- FT	5000.- Ft
Kiszállási díj	3000.- Ft + ÁFA	3810.- Ft
Visszakapcsolási díj	3000.- Ft + ÁFA	3810.- Ft
Végpont áthelyezési díj	4000.- Ft + ÁFA	5080.- Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja ( nem rendeltetésszerű használat, visszavételezés hiánya szerződés megszűnésekor)	25000.- Ft + ÁFA	31750.- Ft
Expressz kiszállási díj	6000.- Ft + ÁFA	7620.- Ft



### Kiegészítő szolgáltatások díjai:

Fix IP cím	4.000Ft + ÁFA /hó	5080.- Ft
Hálózati kártya	2.000Ft + ÁFA /db	2540.- Ft
DSL Router 4port	4.000Ft + ÁFA /db	5080.- Ft
DSL Router 4port+WLAN	5.000Ft + ÁFA /db	6350.- Ft

### 1. d. melléklet

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

#### Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
A 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az Előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)	15 nap
A 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal	72 óra
A 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával	30 nap
A 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve	97%
A 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%

# Általános Szerződési Feltételek

## 2. számú melléklet

**FlashNet Kft.**

## Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

### (1)1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

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

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§

(2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

a) személyes adatok;

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

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

ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;

c) az előfizető címe és az állomás típusa;

d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

e) a hívó és a hívott előfizetői számok;

f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;

g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;

- h) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

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

- (2) 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);
  - i) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

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

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,

- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (szolgáltatáscsomag- tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

## **2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja**

Az 1.1. pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató az 1. pont szerinti adatokat az alábbi célból és jogcímen, valamint az alábbi időtartamig kezeli:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>

	szerinti bizonylat és megőrzése		
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszony érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma,	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év

<p>valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma</p>	<p>törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény</p>	<p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
<p>Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma</p>	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. §</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím</p>	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás</p>	<p>a) Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása vonatkozásában Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b) Előfizető</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig</p>



		hozzájárulása esetén	
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	Az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői hozzáférési pont helye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
A szolgáltatásra irányadó	Számlázás és a kapcsolódó	2003. évi C. tv. 129. § (6)	a) A szerződés megszűnését követő 1

díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	bekezdés h) pont	év (elévülés) b) A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés)	a) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések	b) A 2/2015. (III.30) NMHH rendelet 10. §-a alapján az	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés

hangfelvétele	visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése	előfizető hozzájárulása esetén	időpontjától számítva a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén:	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető címe és az állomás típusa	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

<p>Hívó és hívott előfizetői számok</p>	<p>a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>a) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 159/A. §</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók</p>	<p>a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli bizonylat megőrzése</p>	<p>a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év</p>
<p>Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma</p>	<p>a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság,</p>	<p>a) Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év</p>



(2) Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

(3) Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

(4) Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

(5) A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### **4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga**

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

(1) Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a) az egyedi előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal.

(2) Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

(3) Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

#### **5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai**

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

#### **6. Az adatvédelmi felelős**

6.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Angyalné Öze Katalin  
beosztása: ügyfélszolgálati munkatárs  
elérhetősége: info@flash-net.hu

6.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,

- 10.2. az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,  
10.3. jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

## **7. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok**

11. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
12. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény
13. Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet
14. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet

# Általános Szerződési Feltételek

**3. számú melléklet**

**FlashNet Kft.**



## Hálózathasználati irányelvek

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek  
(AUP - Acceptable Use Policy)

### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

### 2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

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

### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

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

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

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

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

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

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

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

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

- Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
- Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
- Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
- Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.
- Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül. Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing). A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel. Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### 4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

- Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).
- Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.
- Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
- A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

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

#### 5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult

információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

#### **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

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

#### **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

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

# Általános Szerződési Feltételek

## 4. számú melléklet

**FlashNet Kft.**

A Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 10. §. (1) bekezdés 14 pontja alapján a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és ingyenesen használható szoftver az alábbiak szerint érhető el és telepíthető:

Weboldal címe: [www.onlinefamily.norton.com](http://www.onlinefamily.norton.com)

## Gyermek szűrőszoftver telepítése



1. lépés  
 Regisztrálni kell a szoftver weboldalán.

The screenshot shows the Norton Secure Login page. On the left, there is a logo and the text "Norton Secure Login" and "Biztonságos bejelentk. webhelyekre". In the center, there is a placeholder for a user profile picture. On the right, under the heading "Jelentkezzen be", there are input fields for "E-mail cím" and "Jelszó". Below the password field, there is a note: "(A jelszó különbséget tesz a kis- és nagybetűk között)". A blue button labeled "Bejelentkezés" is positioned below the fields. At the bottom of the right section, there are links: "Elfelejtette a jelszavát?" and "Ön Norton Account felhasználó? Regisztráljon most!". The footer contains the Symantec logo, the year "© 1995-2014", and the text "Adatvédelmi szabályzat".

## 2. lépés

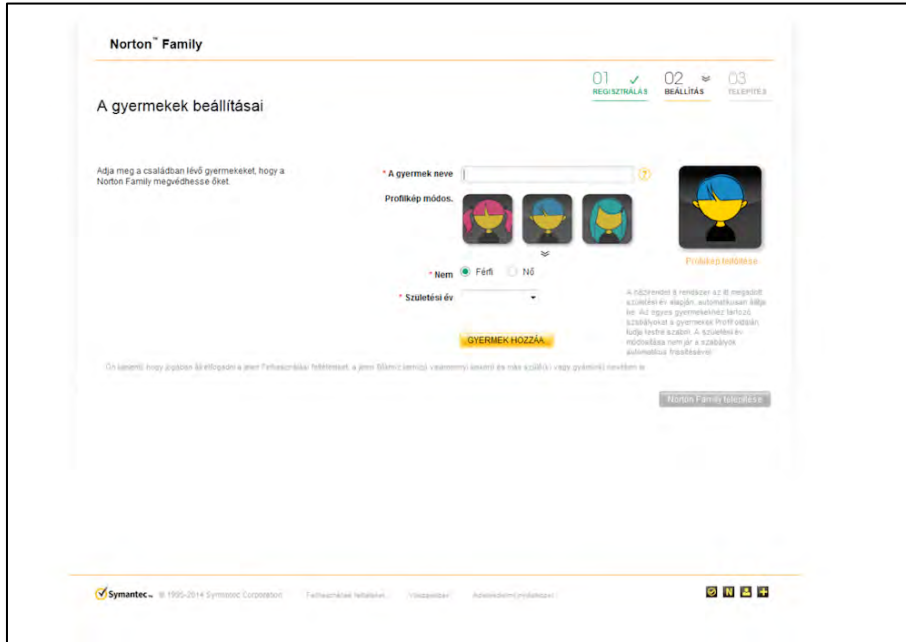
Regisztrációt követően, vagy regisztrált felhasználóként lehet belépni az e-mail cím és a jelszó megadásával.

The screenshot shows the "Bejelentkezés a Norton Account fiókba" page. It features a list of required fields: "E-mail cím", "E-mail cím megerősítése", "Jelszó", "Név", and "Ország/régió". The "Ország/régió" dropdown menu is set to "Magyarország". Below the fields, there are two checked checkboxes: "Elolvastam és elfogadom az Adatvédelmi szabályzatot" and "E-mail a terméktárgyszóról, ajánlatokról, illetve biztonsági hírvételek". At the bottom, there are two buttons: "Vissza" and "Megrendelés". The footer includes the Symantec logo, "© 1995-2014", and "Adatvédelmi szabályzat".

## 3. lépés

Amennyiben nem regisztrált felhasználó, regisztrálnia kell, melynek menete a következő:

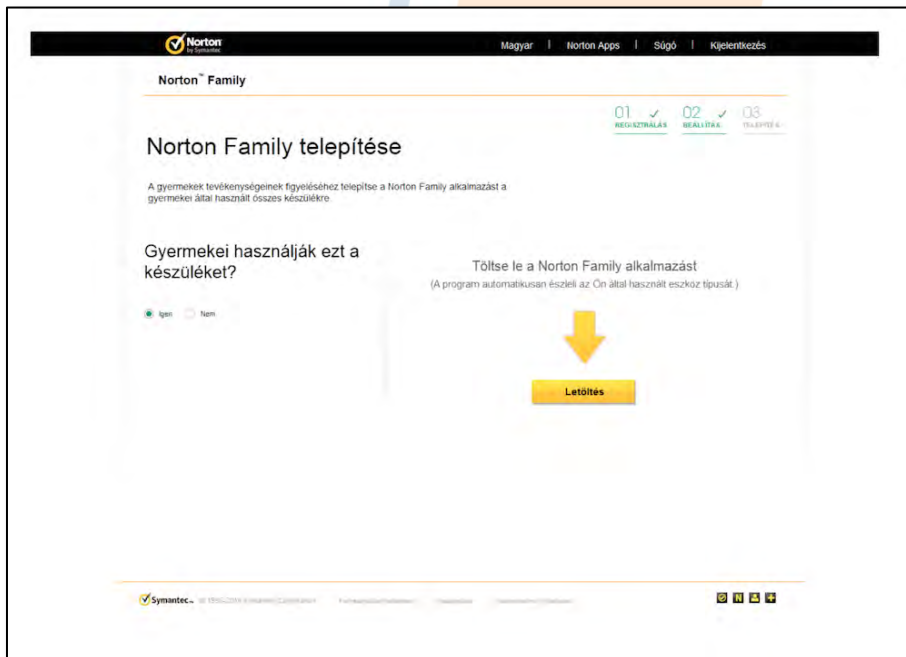
- személyes adatok megadása (szülő)
- az adatok kitöltését követően a rendelés gombra kattintva juthat a regisztrált fiókba, ahol felveheti gyermekei adatait és beállíthatja a gyermek hozzáférési lehetőségeit



#### 4. lépés

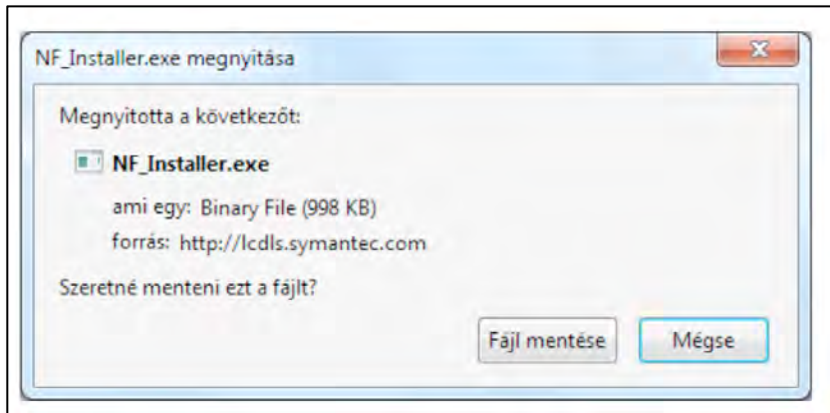
A gyermek profiljának beállítása, ahol megadhatja nevét, születési évét, nemét és képet is rendelhet hozzá. Az adatok a későbbiek során bármikor módosíthatók.

Ezt követően a telepítés gombra kattintva a program telepítése megkezdődik, mely rövid időt vesz igénybe.



#### 5. lépés

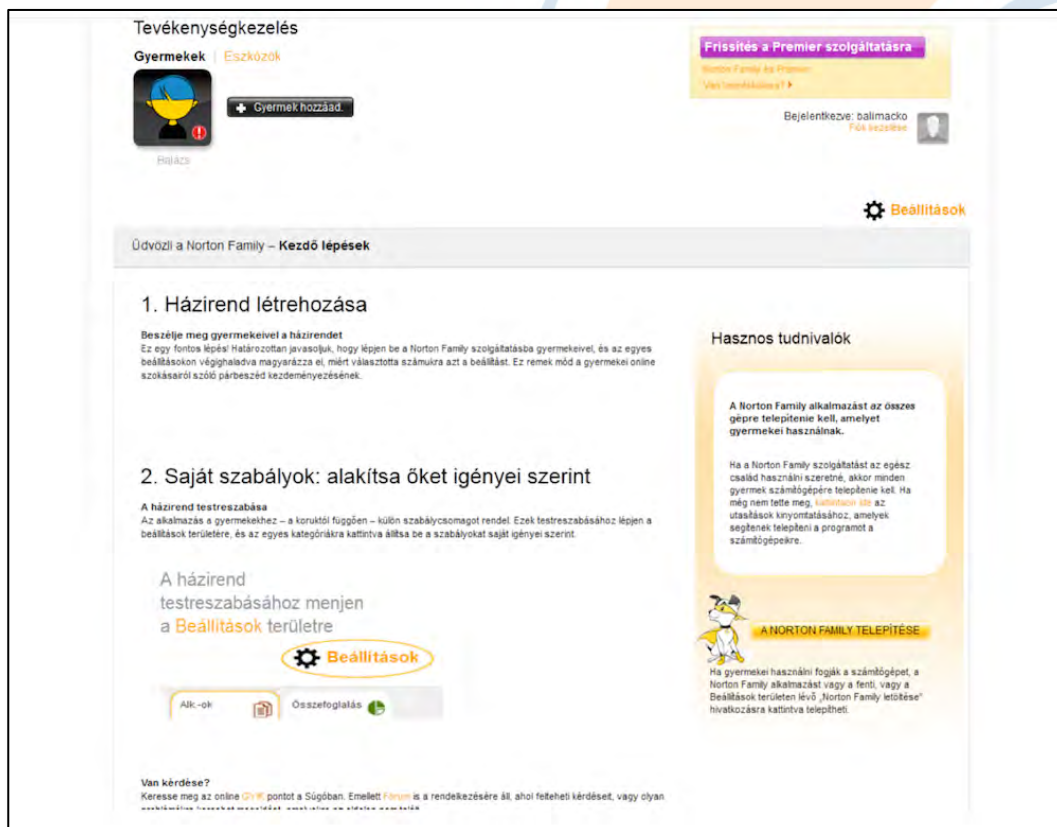
A telepítés megkezdése előtt beállíthatja hány készüléken kívánja futtatni az alkalmazást.



## 6. lépés

NF\_Installer.exe megnyitása

Fájl mentése gombra kattintva mentjük a fájlt.



## 7. lépés

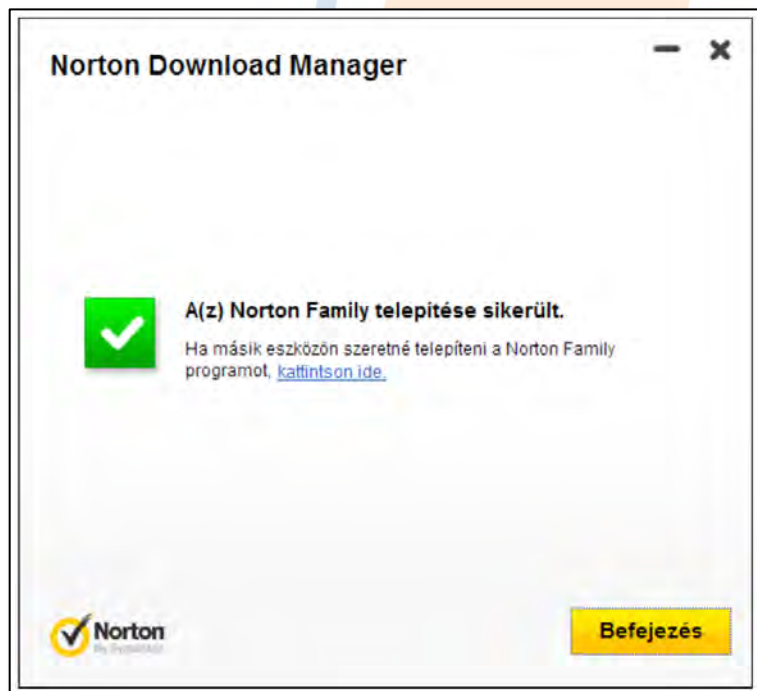
A Norton Family telepítése

Házirendet hozhat létre, melyet személyre szabhat.





8. lépés  
Telepítés megkezdése.



9. lépés  
A program telepítése sikeres volt, kattintson a befejezés gombra.