FSBnet Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

szolgáltató

a

Magyar Kábelkommunikációs Szövetség
Hungarian Cable Communications Association

tagja

Általános Szerződési Feltételek

internet elérési szolgáltatáshoz

BATTONYA
település területén

Hatályba lépés kelte: 2017. január 01.
Utolsó módosítás kelte: 2016. november 30.
Készült: 2016. november 30.

szolgáltató cégszerű aláírása

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség 5
1.1. A szolgáltató neve és címe 5
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 5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe 5
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége 6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei 7
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei 7
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája 12
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 14
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 15
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei 18
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma 18
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása 18
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 25
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás 25
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 25
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 25
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága 25
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei 25
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. 26
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 26
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 27
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése 29
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei 29

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai 31
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 34
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták 34
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás 34
6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén..... 39
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .. 41
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 43
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele 47
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése 47
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér 47
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj 47
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések..... 51
7.2.4. Az akciók és akciós díjak elérhetősége 51
7.3. A kártérítési eljárás szabályai..... 52
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 52
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai..... 54
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai 54
8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik..... 54
8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban..... 54
9. Az előfizetői szerződés időtartama..... 54
10. Adatkezelés, adatbiztonság..... 60
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama60
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 60
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)..... 60

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei 62
12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,..... 62
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje..... 64
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 68
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 70
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei 71
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 71
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 73
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek..... 73
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás 73
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás 74
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. 74
1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő) 75
2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén 76
3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói..... 80
4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások 83
a.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj: 83
b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések: 85
Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak 85
***4.c.) Díjmeghatározások:* 86**
5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat 92
6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek 110

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: FSBnet Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató címe: 5830 Battonya, Hunyadi u. 62.

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

Cím: 5830 Battonya, Hunyadi u. 62.
Telefonszám: 68/400-400, 40/922-501; 30/3954-531
Telefax szám: 68/400-400
E-mail cím: fsbnet@fabinet.hu
Nyitva tartási ideje: H-SZ-P 8-12-ig; K-CS 13-17-ig

Az egyéb ügyfélszolgálatok elérhetőségei naprakészen megismerhetők:
- a szolgáltató internetes oldalán (honlap): www.fsbnet.hu
- a központi ügyfélszolgálat elérhetőségein: 68/400-400; 40/922-501; 30/3954-531
- a szolgáltató székhelyén: 5830 Battonya, Hunyadi u. 62

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeivel, és amelyek adatait az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

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

A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeit az **1. sz. melléklet** tartalmazza

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

http://www.fsbnet.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.5.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi hozzáférhetővé.
A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

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

a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
c.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.),
d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,
g) a 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
k) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

2.1.2. Igénybejelentési eljárás

2.1.2.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes honlapján levő elektronikus adatlap kitöltésével.

2.1.2.2. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

2.1.2.3. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő (továbbiakban: Igénylő) az a természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.2.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint az Igénylőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett igény esetén az ezen személyektől származó igénybejelentési minőség hitelt érdemlő igazolásával.

2.1.2.5. Az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

2.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak a Szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja az Igénylőt.

2.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.2.8. Az Igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az Igénylő erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy
a) az igényt teljesíti, vagy
b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot vagy
c) az igényt nem teljesíti.
A 2.1.2.9. a) és b) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

2.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 15 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 90 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.2.11. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.2.9.b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye törlésre kerül.

2.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést törölni, ha az Igénylő a bekapcsolási díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.2.13. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit.

2.1.3.Szerződéskötési eljárás
2.1.3.1. A 2.1.2. pont szerinti igénybejelentési és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:
a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
b) távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

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

2.1.3.3. Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt az igénybejelentés akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a bekapcsolási díj vagy a 2.4.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította) Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.
A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén.
Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte.

2.1.3.4. Ha a jelenlévő felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.
A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

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

2.1.3.6. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés 2.1.3.1. pont szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3.7. Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3.8. Az Igénylő vagy 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 a 13.4. pont szerint.

2.1.4. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

2.1.4.1. Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.

2.1.4.2. A 2.1.4.1. pontba nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől.
A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

2.1.4.3. Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.
A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

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

Az üzleti előfizetőkre vonatkozó feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

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

2.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok

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

2.1.5.2. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról szóló értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1. 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 előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
ac) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szezrődés megkötésével összefüggő jognyilatkozatokat tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
ae) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
d) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
e) a díjfizetés módja, pénzintézeti úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
g) Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),
h) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
i) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
k) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

2.2.2. 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:
a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági 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)

- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
- a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

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

d) Természetes személy esetében:

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

e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak 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 igénybevételéhez 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 igénybevételéhez. 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 károkozó 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 szolgalmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

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

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

2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.
Soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az Előfizető díjcsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjcsomagok) közül választhat, valamint a díjcsomag mellett külön előfizethet kiegészítő/prémium szolgáltatásra.
Az Előfizető – az ÁSZF **4. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely díjcsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. Kiegészítő/prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó előfizetői szerződés fennállta. A Szolgáltató új díjcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjcsomagban levő csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.3.1.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.
A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha
a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy
d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5. Az Előfizető szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.3. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

2.3.4. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. melléklet**ében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen kívül nem vehető igénybe.

2.3.5. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.3.6. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

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

2.4.1. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés *a)* pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.
Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a **4. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4.2.5. pont szerinti összegben.

2.4.3. Amennyiben a 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9.b) pont szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni a 7.4.2.6. pont szerinti összegben.

2.4.4. Ha a Szolgáltató 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

2.4.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (bekapcsolási díj) a **4. sz. melléklet** tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely

a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 10 méter kábelhossznyi távolságban van és
b) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
c) a kábelmodem, acces point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított.

2.4.6. A bekapcsolási díj egy darab hozzáférési pont létesítését tartalmazza. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő bekapcsolási díj számítható fel a **4. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:
a) Az Előfizető hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több mint 10 méter távolságra van.
b) Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.
c) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
d) Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
e) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

2.4.7. A 2.4.5. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától teheti függővé.

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). 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.

2.4.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Igénylők vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Igénylők vagy Előfizetők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

2.4.10. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az internethasználattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.
A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

2.4.11. A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igénylő viseli.

2.4.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.
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.

2.4.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

2.4.14. A kiépített teljes csatlakozás a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel és a modemmel, acces pointtal, routerrel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.4.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha
a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása, vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Magyarország területén a mindenkor hatályos 1. sz. melléklet szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon (optikai-koax hálózat vagy optikai-ethernet hálózat) és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása
(NHH ESZOR: internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás

A szélessávú kábeles Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál kábelmodemes mikrohullámú bérelt vonali vagy LAN hozzáférés lehet.

a) A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített, vagy más, erre szakosodott szervezet által telepített és a Szolgáltató által megfelelőnek minősített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábel-modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen.
A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében

bocsátja az Előfizető rendelkezésére. A Szolgáltató és az Előfizető külön szerződésben megállapodhatnak a kábelmodem Előfizető által történő megvásárlásáról.
Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.
A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a kábelhálózaton két frekvenciasávot használ, egyet a „lefelé" irányuló (ún. „downstream") frekvenciasávok közül (általában az 50-860 MHz-es / 6 MHz sávban), és egyet a „felfelé" irányuló (ún. „upstream") frekvencia-tartományban, (jellemzően az 5-50 MHz-es / 5 MHz sávban), hogy az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció biztosított legyen.
Internet szolgáltatás (dinamikusan változó) publikus IP címmel:
Szolgáltató a publikus IP címet automatikus címkiosztással, az előfizetői végberendezéshez (számítógép, router stb.) hálózati azonosítójához (MAC-cím) kötötten biztosítja (DHCP). Szolgáltató jogosult a kiosztott IP címet bármikor megváltoztatni.
Az Előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően egyéb Internet-alkalmazást igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.
Szolgáltató bármikor jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.
Szolgáltató adatforgalomtól függő csomagot és adatforgalomtól független csomagot biztosíthat Előfizetői részére. Az Előfizetők az adatforgalomtól függő csomagon belül szabadon, büntető forgalmi díjtétel nélkül dönthetik el, hogy az adott hónapban milyen adatforgalmat kívánnak elhasználni. Az adatforgalomtól független csomagra szerződött Előfizetők - adatforgalomtól függetlenül - minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik. Szolgáltató az adatforgalomtól független csomagra szerződött - kis adatforgalmú - Előfizetői felé nem alkalmaz sávkorlátozást, az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmat elérő ügyfeleivel szemben kiegészítő forgalmi díjat érvényesít, mert ez az adatforgalom csakis a Szolgáltató minimálisan vállalt határértékeit meghaladó sávszélesség biztosítása miatt válik lehetővé. Minden, az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi határ elérésekor Szolgáltató ideiglenesen 64 kbps sávkorlátozást érvényesít, mely állapot az érintett Előfizető újabb (kiegészítő forgalmi díjért nyújtott) az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalomi keretének a megrendelésig tart. A kiegészítő forgalmi díj, díjak mindig a következő havi számlában kerülnek feltüntetésre. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a szolgáltatási csomagokban feltüntetett maximális letöltési és maximális feltöltési sebességet az Előfizetők számára biztosítani tudja.

b) A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatáshoz a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásokat létesít, melynek célja telefondíjmentes, alkalmi Internet hozzáférés biztosítása. Szolgáltató a mikrohullámú bázisállomásokhoz csakis Előfizetői szerződés alapján biztosít hozzáférést. A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerint, a 2400-2483,5 MHz (RLAN) sávban üzemelnek.
A bázisállomások a rendeletben előírt (-10dBW) 100mW EIRP (effektív kisugárzott teljesítmény) maximált érték betartásával üzemelnek. A vevő berendezés telepítése, az összeköttetés kiépítése kizárólag az Előfizető feladata. Mivel a bázisállomás kimenő teljesítménye erősen korlátozott, a vétel lehetősége szemrevételezéssel ellenőrizhető az Előfizető részéről – amennyiben szemmel rálát a megadott bázisállomások valamelyikére, lehetséges a szolgáltatás igénybevétele. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Éves rendelkezésre állás a bázisállomásokra vonatkozóan: 95%.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező acces pointot a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére.
Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.
A szolgáltatási csomagok egyebekben azonosak a kábelmodemes Internet hozzáférési szolgáltatásnál írtakkal.

c) A LAN rendszer a Szolgáltató kizárólag a panelházak ellátására kifejlesztett ethernet alapú építőelemekből létesített informatikai hálózata. A kábelt kizárólag azokon az épületeken lehet vezetni, ahol az ingatlan tulajdonosa ehhez hozzájárulását adta. A szolgáltatás díjai nem tartalmaznak semmilyen előfizetői végberendezést (hálózati kártya, stb.). A LAN szolgáltatás esetében a szolgáltatás átadási pontot az ethernet kábelre felszerelt UTP-telefon aljzat jelenti. A Szolgáltató a LAN ellátási módot kizárólag panel épületek ellátására fejlesztette ki, ezért elérése csakis nagyobb panel épületekkel rendelkező városok esetében lehetséges. A Szolgáltató ellátási területén, panel épületben lakók kizárólag a már kábellel lefedett területeken igényelhetik a szolgáltatást. A Szolgáltató szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 98%. Szolgáltató a LAN ellátási mód esetében szabványos ethernet csatlakozási felületet kínál fel. Előfizető jogosult bármilyen szabványos, kereskedelmi forgalomban kapható ethernet alapú végberendezés csatlakoztatására.
A szolgáltatás-hozzáférési ponton nyújtott adathálózati, adathálózati (Internet) szolgáltatás az előfizetői szerződésben rögzített sávszélességen belül- folyamatos.
Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető és a Szolgáltató között bérelt vonalú hálózat kiépítése szükséges. A Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőhöz rendel, és folyamatosan felügyel a rendszeren egy meghatározott sávszélességet, így annak megfelelő sebességét garantálni tudja az Előfizetőnek.
A bérelt vonali előfizető a vonatkozó jogszabályokban előírt megfelelőség tanúsítással rendelkező routerrel vagy más eszközzel kapcsolódhat a hálózathoz. A hálózatba való csatlakozás a soros interfészeken keresztül történik. Az előfizető hálózata az előfizető által biztosított (vagy a szolgáltatótól bérelt) hozzáférési vonalakkal csatlakozik a szolgáltatóhoz. Az ilyen vonalak G.703 / G.704, X.21**,** V35 vagy LAN típusú interfésszel végződhetnek. A hálózat bérelt áramkörökön keresztül érhető el. Az előfizető által bérelt áramkör, nem képezi a szolgáltatás részét. A bérelt áramköröket a szolgáltató más szerződés keretében biztosítja, melyet külön szerződés szabályoz. Az előfizető felelőssége annak biztosítása, hogy minden olyan berendezést, amelyet a hálózatba bekapcsolnak, és amelyet nem a szolgáltató szállít, a megfelelő helyi hatóságokkal jóváhagyassanak. A szolgáltatáshoz szükséges routert vagy az Előfizető bocsátja rendelkezésre, vagy a Szolgáltató biztosítja. Amennyiben a routert az Előfizető bocsátja rendelkezésre, annak megfelelőségéért felelős.
A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező routert a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére.
Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az

őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.
Az előfizető kötelezettségei:
Az Előfizető felelőssége az előfizetői router megrendelése, beszerelése és fenntartása, saját költségén. Az előfizetői routernek fizikai, adatkapcsolati és hálózati szinten is alkalmasnak kell lennie a szolgáltató routeréhez való csatlakozásra: - G.703 / G.704, X.21**,** V35 vagy LAN. A Szolgáltató az Előfizető kérésére IP címtartományt rendelhet az előfizetőhöz. A szolgáltatás megszűnése után legfeljebb 1 hónap elteltével a szolgáltató az IP címtartományt visszavonja. A garantált sávszélesség a routerek közötti garantált átviteli sebességet jelenti kilobit/sec (kbps) mértékegységben.
Bérelt vonali szolgáltatás esetében nem lehetséges az ÁSZF-ben egyébként rögzített szolgáltatásszüneteltetés.
Minőségi paraméterek, rendelkezésre állás: Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A szolgáltatás (fizikai) átadási pontja a Szolgáltató műszaki központjában van. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a hatályos jogszabályoknak és kötelező szabványoknak, előírásoknak a figyelembe vételével biztosítja. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 98%.

A Szolgáltató nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy a bérelt vonali szolgáltatást, közösen más szolgáltató közreműködésével nyújtsa az előfizető részére.
A bérelt vonali szolgáltatás díjai: egyedi megállapodás szerint

3.1.2. A Szolgáltató az internet hozzáférési szolgáltatáson belül továbbított adatok eltérő mennyiségére és webtárhely méretére való tekintettel díjcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és az egyes csomagok díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is a **4. sz. melléklet**, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha díjcsomag igénybevételét a Szolgáltatónak távközlési eszközök tulajdonosaival fennálló szerződései egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. üzleti előfizető) és mely esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

A Szolgáltató valamennyi díjcsomag vonatkozásában – a szolgáltatás osztott erőforrásokra épülése miatt – az elektronikus levelezés esetén 50 MB-os maximális levélméret kezelésére vállal kötelezettséget, mely levélméret magában foglalja az elektronikus levél teljes egészét, mellékleteivel, csatolmányaival együttesen.

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A díjcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki új díjcsomag kialakítására.

3.1.3. A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (csomagtartalom fölötti mennyiségű email-cím, több előfizetői végpont közötti „VPN" hálózat, tárhely bérlet, fix IP című csomagtartalom fölötti mennyiségű IP cím, domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, -regisztráció, -értesítés SMS-ben, szerverhoszting), melyek csak valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehetők igénybe, önálló igénybevételükre nem kerülhet sor.
A domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, -regisztráció szolgáltatások nyújtását a Szolgáltató a szolgáltatási területén kívül, Magyarország területén is biztosítja.

3.1.3.1. A Szolgáltató az Előfizetők részére az alábbi kiegészítő szolgáltatások igénybevételét biztosítja:

3.1.3.1.1. E-mail postafiók szolgáltatás

A Szolgáltató jogosult az általa biztosított vagy az Előfizető által igényelt elsődleges és olyan járulékos postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, amelyeknek használatát az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel az Előfizető legalább öt hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. A Szolgáltató a nem használt e-mail postafiókokra küldött e-mailben azt követően tájékoztatja az Előfizetőt az e-mail postafiókok felfüggesztéséről, hogy az Előfizető azok használatát négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. Amennyiben az Előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követő egy hónapos időtartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmulasztását követően jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni. A Szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok megszüntetését mindaddig fenntartja, amíg az Előfizető nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató nem felel az Előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapig megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott károkért.
Az Előfizetőnek a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztése alatt tett nyilatkozata alapján a
Szolgáltató a felfüggesztést mellőzi azzal, hogy a felfüggesztés alapjául szolgáló négy hónapos határidő a felfüggesztés mellőzését követően újból elkezdődik.

3.1.3.1.2. E-mailek központi vírusellenőrzése

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.
Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről, értesíti.
A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

3.1.3.1.3. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.
A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl.
Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.
A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát az nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa.

3.1.3.1.4. Webtárhely

A webtárhelyen elhelyezett tartalomért – ide értve a tárhelyre feltöltött tartalommal okozott jogsérelemért vagy azzal összefüggésben felmerült vagyoni és nem vagyoni kárért – az Előfizető felel.
Az Előfizető a webtárhely szolgáltatás igénybevételével kötelezettséget vállal annak biztosítására, hogy a tárhelyen elhelyezett tartalom nem sérti harmadik személyek személyiségi jogait, személyes adatait, szellemi alkotásokhoz fűződő jogait és egyéb módon sem ütközik jogszabályba.

A Szolgáltató külön nem ellenőrzi a tárhelyen elhelyezett fájlok tartalmát. Ha azonban a Szolgáltató a jogaiban sérelmet szenvedett személy értesítése vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozata alapján a tárhelyen elhelyezett tartalommal kapcsolatos jogellenes magatartásról szerez tudomást, a Szolgáltató a kifogásolt tartalmat haladéktalanul eltávolítja a tárhelyről. A Szolgáltató a kifogásolt tartalom eltávolításakor az értesítésben kifogásolt vagy a bíróság/hatóság határozatában foglalt magatartás jogellenességét nem vizsgálja.
Amennyiben a Szolgáltató jogellenes magatartásról szóló értesítés alapján távolítja el a tárhelyről a kifogásolt tartalmat, a Szolgáltató az eltávolítást követő három napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján járt el. Az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatásának átvételét követő 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban kifogással élhet a Szolgáltatónál a tartalom törlésével szemben. A kifogásnak az Előfizetőt és az eltávolított tartalmat, azonosító adatokat, valamint az arra vonatkozó indokolt nyilatkozatot kell tartalmaznia, hogy az eltávolított tartalom miért nem sérti a jogosultnak az értesítésben megjelölt jogát. Amennyiben a tartalom eltávolítása nem bírósági/hatósági

határozaton alapul, a Szolgáltató az Előfizető kifogásának átvételét követően újra elérhetővé teszi a kifogásolt tartalmat.

A Szolgáltató nem felel az olyan károkért, amelyek az Előfizetőt a jogosult értesítésében kifogásolt vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozatában foglalt tartalomnak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelő eltávolítása miatt érik.

3.1.4. A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést – a végberendezés kivételével – a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési eszközt a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és a **4. sz. melléklet** szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az Előfizető részére használatba adja. A Szolgáltató a hírközlési eszközhöz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A kihelyezett hírközlési eszköz energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az Előfizető kötelezettsége saját költségére. A kihelyezett hírközlési eszköz meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a kihelyezett hírközlési eszköz az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), mely után az Előfizetőt kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az **4. sz. melléklet** szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában levő csereeszköz elvesztése, megsemmisülése, vagy az Előfizető ügyköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételéhez a hírközlési eszköz aktiválása szükséges. A hírközlési eszköz aktiválásáért az Előfizető aktiválási díjat köteles fizetni. Az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól a szükséges eszköz hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezését egyszeri díjazás ellenében, mely esetben az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles.

3.1.5. Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vételére, úgy a Szolgáltató ezen körülményért nem tartozik felelősséggel.
A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. melléklet**ében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.
Az előfizetői hozzáférési pont helye az Igénylő által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem, acces point Internet kimeneti pontján értendő.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

4.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **3. sz. melléklet**ben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton az esetek legalább 90%-ában.
Az átlagos csomagvesztési arány: ≤ 10% (kisebb vagy egyenlő, mint tíz százalék).

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a 13./2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult.

4.1.3. A minőségi célértékek értelmezését a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a **3. sz melléklet**ben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi
a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szúrópróbaszerű méréssel, illetve
c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.
A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

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

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában 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.

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

4.3.1. 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 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2. 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

4.4.1. 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 (legalább 486-os számítógép) 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 végeztethet. 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.

4.4.2. 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.

4.4.3. 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.

4.4.4. A bekötéskor a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti installálási díj ellenében elvégzi a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges – Előfizető által rendelkezésre bocsátott vagy ingyenesen hozzáférhető – szoftvernek az Előfizető számítógépére történő telepítését és a számítógép beállításait. 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 **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

4.4.5. Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **2. sz. melléklet** szerinti 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.

4.4.6. 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 üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

4.4.7. A Szolgáltató jogosult a kábelmodem hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és azt bármikor módosítani (pl. DOCSIS stb)

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

5.1.1. 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 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. 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 5.1.1.a), c), d), e) és f) 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.

5.1.3. 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 **4. sz. melléklet**ben 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 **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.
A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól 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 12 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
A 3.1.1.c) pont szerinti szolgáltatás kapcsán szüneteltetés előfizető általi kérésére nem kerülhet sor.

5.1.4. 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.

5.1.5. Az 5.1.1. d) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai irányadók.

5.1.6. 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 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

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

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének 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 Hálózathasználati 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.

5.2.1.1. A 5.2.1.a) pont szerinti esetkör kapcsán 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 6. számú Mellékletét képezik.
Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 6. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a

jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.
Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 6. 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 képviselet 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.

5.2.1.2. A 5.2.1.e) 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 200 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 200 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 6. 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 200 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.

5.2.2. 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 5.2.1.c) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

5.2.3. A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) 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 szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a **4. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számol fel.

5.2.4. Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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

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 **4. sz. mellékletben** feltüntetett díjat számít fel.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

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.

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

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek
6.1.1.1. 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
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálathoz 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 **3. sz. melléklet**ben megjelölt időtartamon belül biztosítja.

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha
a) 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 **3. sz. melléklet**ében 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.

6.1.1.3. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),
b) 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 6.4.6.4.a)-c) 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.

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

6.1.1.4. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, 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.

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

6.1.1.5. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.6. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3.a) pont szerinti értesítésben 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 6.1.1.4. pont szerinti határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása 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 Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

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

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

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

6.1.2.2. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:
- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
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 tartalmazza
e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
f) a hiba okát,
g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.(A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

6.1.2.3. 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.

6.1.2.4. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
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.

6.1.2.5. 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.

6.1.2.6. 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.

6.1.2.7. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha
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.

6.1.2.8. 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 **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben
a) a 6.1.1.3. és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett 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, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.7. a)-d) pontjai szerinti esetben.

6.1.2.10. 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 meghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. 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 az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált Igénylőt, 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 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.

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

6.2.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

6.2.4.2. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvitás helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvitás helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.4. 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.

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

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:
a) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
c) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,
d) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
e) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után,
f) az ÁSZF 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pontjaiban foglalt esetekben.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.6. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.
A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy
a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

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

6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában
előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt 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 **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

6.3.2. 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:
a) az Előfizető neve, lakcíme,
b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
A 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 - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése 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 hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a 6.1.1.3. pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában az előzőek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.
Ha a helyszíni vizsgálat vagy hiba kijavítása az Előfizető érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálathoz 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 képviseletét ellátó egyesületekkel.

6.3.3. 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 6.3.1. 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.

6.3.4. 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 **4. 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.

6.3.5. 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.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. 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 20 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 honlapján.

6.4.2. 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, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. 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, öt 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 rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.3. 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.

6.4.4. 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 elvárhatót 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.

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

6.4.5.1. 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.

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

6.4.5.3. 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 számlalevélnek. Az Előfizetőt
a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással
kell értesíteni.

6.4.5.4. 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 6.4.5.5. pont szerinti korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:
a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
c) egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS, MMS), az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
d) 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. A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

6.4.5.5. A 6.4.5.4.a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,
b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
c) a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A 6.4.5.4.d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a 6.4.5.4.d) 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 megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

6.6.1. A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy
a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a **2. sz. melléklet**, a b) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.3. pont tartalmazza.

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

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

7.1.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.
Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a **4./a) sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj.
A **4./b) sz. melléklet** tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

Az egyes rendszeres és eseti díjak, költségtérítések fogalmát az ÁSZF **4./c) sz. melléklet** tartalmazza.

7.1.2. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 20. napjáig
b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap végéig
c) naptári féléves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig
d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig
esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról naptári havi és naptári negyedéves díjfizetési gyakoriság esetén negyedévente, naptári féléves és naptári éves díjfizetési gyakoriság esetén pedig a kezdő időponttól számított 3. hónap végéig – az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy kézbesítő útján avagy – az Előfizető igénye esetén a 7.1.11. pont szerint – e-számlát elektronikus úton bocsát ki az Előfizető részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.
A Szolgáltató a számlát postai úton küldi meg az alábbi kivétellel: Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.
Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az Előfizetőt
a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 20-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.
Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.
A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű

számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 4. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.5. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított bármely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálata útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzintézeti teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). A Szolgáltató jogosult 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 fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget 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 kamatfizetési kötelezettség terheli.

Az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató az esedékes fizetési kötelezettség fizetési határidejét követő naptól számított 8 nap után bocsát ki első alkalommal fizetési felszólítást az Előfizető felé.

7.1.7. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

A Szolgáltató az 5.1.4. pont szerinti díjcsökkentés (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti fizetési módon teljesíti az Előfizető részére.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.
A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész

tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A jelen pont szerinti elszámolási és egyben beszámítási sorrendet követően fennálló túlfizetést vagy az Előfizető döntésén alapuló előrefizetést a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámához rendelten nyilvántartja az Előfizető folyószámláján. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

Amennyiben az Előfizető nem teljesíti a Szolgáltatóval szemben fennálló bármely fizetési kötelezettségét önkéntesen, a követeléskezeléssel és a követelés érvényesítésével kapcsolatos valamennyi járulékos költség (különösen: illetékek, végrehajtási díjak, munkadíjak) az Előfizetőt terhelik.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,
- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékaként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy
- üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az. 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:
a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.
b) pénzbeli óvadék.

A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál,
b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel),

7.2.2. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

7.2.4. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

7.2.4.1. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.
A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól eltérő és a 4. sz. melléklet szerinti díjaktól előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF általános szabályainak és a 4. sz. melléklet szerinti díjaknak megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.2.4.2. Akciós kedvezmény lehet:
a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
e) ajándéksorsolás
f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.
A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

7.2.4.3. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

7.2.4.4. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha
a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

7.2.4.5. Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

7.2.4.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

7.2.4.7. Az ÁSZF **7. sz. melléklete** tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az előfizetők értesítését mellőzve - köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5.-6.2.6., 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pont tartalmazza. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy
a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

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

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

7.4.2.2. 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.

7.4.2.3. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6.1.1.3. pont és a 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért kötles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap
- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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

7.4.2.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.2.5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.2. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi

előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.3. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.5. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.3. Az Előfizetőt a 4.1.2. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.4. A kötbérfizetés módját a 6.2.6. pont tartalmazza.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

9.1. Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

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

9.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés

megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjcsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

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

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

9.7. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

9.8. A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

9.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik
a) valamelyik fél általi rendes felmondással,
- Előfizető felmondása esetén 8 napos felmondási idővel,
- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint,
- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,
b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondással
- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 nap határidővel,
- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,
- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,

c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

d) a természetes személy Előfizető halála esetén,

e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,

h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

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

9.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,

b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

c) a természetes személy Előfizető halála esetén,

d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén,
- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 8 nap határidővel,
- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,
- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,
i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.
- Előfizető felmondása esetén 8 napos felmondási idővel,
- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint,
- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,
k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

9.11. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról. A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú

lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

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

9.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 8 nap felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha
a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 6. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha
a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
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.

9.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és
a) a 9.12.1.a)-e) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

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

9.13. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:
a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy
c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 9.12.1.a)-c) vagy 9.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.
A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.
A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

A jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az előfizető mondja fel az előfizetői szerződést az alábbi okokból:
a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
és mely a)-d) pontok miatti Előfizető általi felmondás esetén a határozott idejű előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **5. sz. melléklete** szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

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

10.2.1. 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.

10.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra jogszabályi felhatalmazása van, így különösen ha 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.

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

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

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező

igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

11.1. 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. 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 9.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

11.3. 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 9.3.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

11.4. 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.

11.5. A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

12.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:
a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
b) jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,
c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.1.2. A 12.1.1. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősülnek az alábbiak, melyek nem idézik elő a szerződéses feltételek lényeges változását:
- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
- a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen az adókban, közterhekben és szabályzókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,
- ha szerződéses jogviszonyok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igényeket és a csomagok

tartalmi-minőségi/ár értékeinek összevetését is) a csomagválaszték, vagy a csomagok száma, összeállítása módosul.

A 12.1.1. a) pont vonatkozásában 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. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás.

12.1.3. A 12.1.1. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkezett és a jövőbeni szolgáltatási körülményekre is kiható változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor előre nem voltak láthatók, valamint az akciókra vonatkozó ÁSZF melléklet módosítása.

12.1.4. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 12.1.1. pont b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

12.1.5. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés *c)* pontja, illetve az ÁSZF 12.1.1. c) pont szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.
A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés *a)* pontjában, illetve az ÁSZF 12.1.1. a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.6. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 6.4.5.3.-6.4.5.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

12.1.7. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban megjelölt esetekben a 12.1.1.-12.1.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 12.1.6. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további

jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF 7. sz. melléklete (akciók) módosítása esetén a Szolgáltató köteles ezen mellékletet az ÁSZF módosításra vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az Előfizetők értesítését mellőzve - a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a hírközlési hatóságnak megküldeni.

12.1.8. Amennyiben a Szolgáltató a 12.1.7. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt az alábbiak szerinti jogok illetik:
Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.
A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

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

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

12.2.1. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.
Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:
- a jogelőd Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és
- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéshez szükségesek, és
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. szerződéssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.
A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az általa az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.
Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerint.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan csomag vonatkozásában igényli, melyben levő szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Az átírás díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.
A Szolgáltató átírás esetén az Előfizető nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:
- az Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéshez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy
a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározotthatáridőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított90 napot,
c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.
Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

12.2.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb
a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg
b) a csomag más szolgáltatási szintű csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától
c) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül,
d) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától

teljesíti.
A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.
A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a **4. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

12.2.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

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

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

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

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

12.3.2. 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.

12.3.3. 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 összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

12.3.4. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és
a) a 12.3.2.a)-e) vagy 12.3.3. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.10.-9.13. pontok tartalmazzák.
A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

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

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

12.3.7. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell
a) a felmondás indokát, és
b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.3.8. 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 akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.9. A Szolgáltató általi 12.3.2.-12.3.4. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

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

12.3.11. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.9. 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 **4. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.4.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.
Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.
Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

12.4.3. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha
a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye, és mely 12.4.3. a)-d) pontok szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

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

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:
c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
d) a természetes személy Előfizető halála esetén,
e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
j) az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül eláll, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

13.1.1. 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 .

13.1.2. 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, fizetésképtelen állapotáról.

13.1.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót 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.

13.1.4. 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, vezetéket) elhelyezzen.

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

13.1.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.3. pont szerint, az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.4. pont szerint.

13.1.7. 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 **4. 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.
Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.
Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:
a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

13.2.1. 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 csatlakozástatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

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

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

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

13.4.1. 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.

13.4.2. Ha az Igénylő vagy Előfizető valamely, az igénybejelentésben 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) bejelenteni. Az

adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.
Ha az Igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.
Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.
Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

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

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

A Szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében - internetes honlapján könnyen megtalálható helyen köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek (szűrőszoftver) és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást. A Szolgáltató a szűrőszoftver/ek, az azok használatára vonatkozó tájékoztatás/ok elérhetőségét ingyenesen biztosítja internetes honlapján.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)

1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
5830 Battonya, Hunyadi u. 62	H-SZ-P 8-12-ig; K-CS 13-17-ig	68/400-400 40/922-501 fsbnet@fabinet.hu

2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
Battonya	H-SZ-P 8-12-ig; K-CS 13-17-ig	68/400-400 40/922-501 fsbnet@fabinet.hu
Battonya	24 órában	30/3954-531

2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím:1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (+36 1) 468 0509

További ügyfélkapcsolati pontok:
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (+36 52) 522 122

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

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

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

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

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

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos 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 vagy 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
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 86447
Fax: (+36 1) 429 8761

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

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében 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, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 21.§ (6)-(8), 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

Békés Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.
Postacím: 5601 Békéscsaba, Pf. 284.
Telefon: +36 66 546 150, +36 66 546 151
E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@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

4. 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: 1391 Budapest 5., Pf. 211.) 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

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Battonya Önkormányzat jegyzője
Battonya, Fő u. 91.
Tel.: 68/456-069

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Battonya Városi Bíróság
Battonya, Hősök tere 7.
Tel.: 68/457-612

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról
1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

7. 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 (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület:

Békés Megyei Békéltető Testület
5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
(66) 324-976, 446-354, 451-775
bmkik@bmkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Telefon: (1) 201-4102
E-mail: ofe@ofe.hu

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	**Célérték**
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
2./ Az Eszr. 2. § *c)* pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95 %
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	85.00 %

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton		**Célérték**	
Szolgáltatás megnevezése	*Szolgáltatás kínált le- / feltöltési sávszélessége*	**Letöltési sebesség Mbit/s**	**Feltöltési sebesség Mbit/s**
Alap	2,00 Mbit/s / 0.51 Mbit/s	2,00	0,51
Alap+	4,00 Mbit/s / 1.00 Mbit/s	4,00	1,00
Extra	8,00 Mbit/s / 1.53 Mbit/s	8,00	1,53
Extra+	16,00 Mbit/s / 2,00 Mbit/s	16,00	2,00

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

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

Kizárt esetek különösen:
- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.
Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).
Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:
- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:
- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

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

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:
- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:
- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).
Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség, kbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére garantál.

Az Előfizető által fogalmazott adatok mérése:
Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.
Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a kábel modem ethernet és/vagy USB portján keresztül halad át.
A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható laptoppal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel kerül elvégzésre és a program jegyzőkönyvet készít a mérésről.
A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

Érvényes: 2017. január 01-től

a.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:

Területi megjelölés: Battonya
Hozzáférési mód: kábelmodem

1./

Csomagnév:	Kábelnet Alap	Kábelnet Alap+	Kábelnet Extra	Kábelnet Extra+
Letöltési sebesség	2,00 Mbps	4,00 Mbps	8,00 Mbps	16,00 Mbps
garantált	0,51 Mbps	1,00 Mbps	2,00 Mbps	4,00 Mbps
Feltöltési sebesség	0,51 Mbps	1,00 Mbps	1,53 Mbps	2,00 Mbps
garantált	0,12 Mbps	0,25 Mbps	0,51 Mbps	1,00 Mbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség	0,51 Mbps / 0,12 Mbps	1,00 Mbps / 0,25 Mbps	2,00 Mbps / 0,51 Mbps	4,00 Mbps / 1,00 Mbps
E-mail címek száma	1	1	1	1
A csomagban átvihető havi maximális letöltési adatmennyiség korlát	nincs	nincs	nincs	nincs
Web tárhely	5Mb	10Mb	20Mb	100Mb
Havi előfizetési díj	4.500 Ft/hó	5.500 Ft/hó	6.500 Ft/hó	7.500 Ft/hó
Külső IP cím	fix	fix	fix	fix
Biztosított kábelmodem	változó	változó	változó	változó
Kiegészítő forgalmi díj	nincs	nincs	nincs	nincs
Maximális számítógépek száma	nincs korlátozva	nincs korlátozva	nincs korlátozva	nincs korlátozva

Területi megjelölés: Battonya
Hozzáférési mód: Gepon

2./

Csomagnév:	Gepon Alap	Gepon Alap+	Gepon Extra
Letöltési sebesség	30,00 Mbps	50,00 Mbps	70,00 Mbps
garantált	10,00 Mbps	20,00 Mbps	30,00 Mbps
Feltöltési sebesség	10,00 Mbps	20,00 Mbps	30,00 Mbps
garantált	5,00 Mbps	10,00 Mbps	20,00 Mbps
Hálózaton belüli garantált minimális sávszélesség	10,00 Mbps / 5,00 Mbps	20,00 Mbps / 10,00 Mbps	30,00 Mbps / 20,00 Mbps
E-mail címek száma	1	1	1
A csomagban átvihető havi maximális letöltési adatmennyiség korlát	nincs	nincs	nincs
Web tárhely	5Mb	10Mb	20Mb
Havi előfizetési díj	4.500 Ft/hó	5.500 Ft/hó	6.500 Ft/hó
Külső IP cím	fix	fix	fix
Biztosított onu	változó	változó	változó
Kiegészítő forgalmi díj	nincs	nincs	nincs

Maximális számítógépek száma	nincs korlátozva	nincs korlátozva	nincs korlátozva	

Kiegészítő szolgáltatások

1./ Alapszolgáltatáson felüli e-mail díj:		
1-3 db Plusz e-mail cím	197 Ft + ÁFA =	250 Ft/db
4-10 db Plusz e-mail cím	99 Ft + ÁFA =	125 Ft/db
10 db fölött Plusz e-mail cím	79 Ft + ÁFA =	100 Ft/db
2./ Több előfizetői végpont közötti „VPN" hálózat:[1]		
Kapcsolat kiépítés egyszeri költség:	egyedi / új végpont	20.000 Ft
Havi forgalmi díj:	Az általános forgalmi díjjal egyező	
3./ Tárhely bérlet:		
Az alapszolgáltatásként biztosított 20 MB tárhely fölötti memória terület díja (hó/MB)	12 Ft/Mb/hó + ÁFA	15 Ft/Mb/hó
4./ Plusz IP cím:		
Fix IP címet adó szolgáltatások esetében, az alapszolgáltatáson felüli IP cím díja (hó/db):	985 Ft/db/hó + ÁFA	1250 Ft/db/hó

[1] Szolgáltató lehetőséget biztosít, műszaki kapacitás és ellátási mód függvényében egy virtuális, előfizetői hálózat létrehozására Előfizető több Szolgáltató által biztosított végpontja között a Szolgáltató hálózatának felhasználásával.

b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:

Szerződésmódosítás	díjmentes	díjmentes
Előfizetői csomag módosítás díja	díjmentes	díjmentes
Szerződésmódosítás, tulajdonos váltással (új tulajdonos által fizetendő)	1.181 Ft + ÁFA	1500 Ft
Áthelyezési díj (műszaki megvalósíthatóság esetén)	4.725 Ft + ÁFA	6.000 Ft
Belépési díj	3.938 Ft + ÁFA	5000 Ft
Első fizetési felszólítás díja (egyéni)	394 Ft + ÁFA	500 Ft
Első fizetési felszólítás díja (üzleti)	394 Ft + ÁFA	500 Ft
Második fizetési felszólítás díja (egyéni)	788 Ft + ÁFA	1.000 Ft
Második fizetési felszólítás díja (üzleti)	788 Ft + ÁFA	1.000 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége egyéni előfizetőnél	788 Ft + ÁFA	1.000 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége üzleti előfizetőnél	1.181 Ft + ÁFA	1.500 Ft
Kikapcsolási díj (előfizető kérésére)	788 Ft + ÁFA	1.000 Ft
Kikapcsolási díj (díjhátralék esetén)	2.363 Ft + ÁFA	3.000 Ft
Kiszállási díj nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére	2.363 Ft + ÁFA	3.000 Ft
Operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díja	7.875 Ft + ÁFA	10.000 Ft
Szabálytalan vételezés felderítési, elhárítási díj (vétkes részére)	15.749 Ft + ÁFA	20.000 Ft
Visszakapcsolási díj	1.181 Ft + ÁFA	1.500 Ft
HWEB szolgáltatás	1024 Ft + ÁFA	1300 Ft
DWEB szolgáltatás	1575 Ft + ÁFA	2000 Ft

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 4.c) sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak

Javítási/szerelési munka óradíja óra/fő	1969 Ft + ÁFA/óra	2.500 Ft

4.c.) Díjmeghatározások:

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 bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.
Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

3. Átírási díj
A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

4. Belépési díj
A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető bekapcsolási 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 bekapcsolási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

5. Csökkentett előfizetési díj I.
Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer…….. csomagja esetén.

6. Csökkentett előfizetési díj II.
Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer …….. csomagján kívüli bármely más további csomag esetén.

7. Elállási díj
Az Előfizetőnek a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje előtt jogszerűtlen elállása esetén a Szolgáltató részére fizetendő díj

8. Előfizetési díj (Internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetési díja)
A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.
A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.
Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

9. 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.

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

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

12. Installálási díj
A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében ezen díj ellenében a Szolgáltató az Előfizető számítógépére telepíti az Előfizető által rendelkezésre bocsátott szoftvert, ennek hiányában más, ingyenesen hozzáférhető szoftvert és elvégzi a számítógépen a szükséges beállításokat.
A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.
Az installálási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

13. Kábelmodem újra installálási díj
Amennyiben az Előfizető számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató a kábelmodem újra installálási díj megfizetése ellenében ismételten elvégzi a LAN-kártya és modem üzembe helyezését, valamint az internet böngésző, illetve levelező program installálását, amennyiben a szükséges jogtiszta szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges

drivert, illetve szoftvert biztosítja.) E díjtétel mellett a mindenkori érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

14. Kiegészítő belépési díj
Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

15. Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja
Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

16. 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.

17. Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék
Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékául az Előfizető – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.
Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

18. Kikapcsolási díj
Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

19. 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 esetkörei 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 Webcamerát 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.

20. Konfigurálási díj

Az Előfizető végberendezésének az igényelt szolgáltatás igénybevehetőségéhez szükséges konfigurálás miatt fizetendő díj, amely – a kiépítést követő első konfigurálás vagy annak megkísérlése – kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

21. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

22. Operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díja

Amennyiben az Előfizető számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató az operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díjának megfizetése ellenében ismételten elvégzi az operációs rendszerprogram, valamint az Internet alkalmazások újratelepítését, amennyiben a szükséges jogtiszta operációs rendszert, illetve szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja). E díjtétel mellett a mindenkori érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

23. Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges (szükség szerint további hírközlési eszköz kihelyezésével). Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, vagy a szolgáltató által nyújtott korábbi hírközlési szolgáltatás mellett az előfizető másik szolgáltatást kíván igénybe venni.

A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

24. Sürgősségi kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató külső házhálózat építési, oszlopsorról történő házbeállási, az első csatlakozási pontig történő belső házhálózat építési, további hozzáférési pont kialakítási, szabványosítási, kábelmodem újra installálási igény esetén a kiszállást – amennyiben az előfizető az ügyfélszolgálat által a munkálatok elvégzésére felajánlott időpontot nem fogadja el, úgy – az előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

25. Számlabontási díj
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó előfizetői bejelentéstől számított 12 hónapra fizetendő és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden évfordulót követően ismételten esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

26. Szolgáltatás-csomag módosítási díj
Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

27. További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja
A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több, de legfeljebb további két vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles. Amennyiben ennél több további vételi hely kialakítására van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

28. További vételi hely (más által korábban kialakított) üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja
Ha az előfizetőnél már más által korábban kialakításra került a házhálózat, úgy az szabványossági szempontból felülvizsgálatra kerül és a jelszintek dokumentált megfelelősége esetén történhet meg a rendszerre kapcsolás. Ebben az esetben a rácsatlakoztatott vételi helyek üzemeltetési és karbantartási költségének térítéseként egyszeri megváltási díj kerül kiszámlázásra. A szolgáltatási címen lévő ingatlanban további vételi hely címen maximum kettő darab további vételi hely üzemeltethető házhálózati erősítés nélkül. Ha ennél több vételi helyre van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

29. 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.

30. Vizsgálati díj
Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

31. HWEB szolgáltatás
Fix mérertű (web) tárhely szolgáltatás, 10Gb méretig tárhelyet biztosítunk az Ügyfél adatai, fájljai számára. A Szolgáltató biztosítja a Felhasználó számára a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót és jelszót. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele a Felhasználó részéről, hogy rendelkezzék megfelelő hardver, szoftver eszközökkel és Internet kapcsolattal.

32. DWEB szolgáltatás
Dinamikusan növekvő méretű (web) tárhely szolgáltatás, a felhasználó igényeinek figyelembevételével, dinamikusan növekvő méretű tárhelyet biztosítunk az Ügyfél adatai, fájljai számára. A Szolgáltató biztosítja a Felhasználó számára a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót és jelszót. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele a Felhasználó részéről, hogy rendelkezzék megfelelő hardver, szoftver eszközökkel és Internet kapcsolattal.

5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

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:

1.1. 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 cégjegyzékszáma 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 díjtartozással 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.

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

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

1.3. 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.

1.4. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet szerint a szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi személyes adatokat kezelheti:
aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
ae) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

1.5. 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

2.1. 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.

2.2. 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	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése 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	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

	céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése		
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése 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
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye,	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés	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

tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	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		
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt 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, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés	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

	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		
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, 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	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám,	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak	a) Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés) b) A szerződés megszűnéséig, illetve

faxszám, értesítési cím	számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	vonatkozásában Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b) Előfizető hozzájárulása esetén	az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése 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) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az	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

	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 szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása	a) Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b)A szerződés megszűnését követő 2 év
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása	Szerződésből származó	Eht. 154. § (1)	A szerződés

esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	bekezdés, 157. § (2) bekezdés i) pont	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.	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (hibabejelentés, a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkeresések, panaszok, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikáció) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése c) Az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresések, panaszok, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikáció visszakövetése	a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) Az Eszr. 25. §-a alapján az előfizető hozzájárulása esetén c) Eht. 138. § (10) bekezdés	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig c) A felvételtől számított legalább egy évig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása,	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés b)	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés)

azonosítója	módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén:	pont	
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető címe és az állomás típusa	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság,	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés c) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év

	ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében		
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 2 év
Hívó és hívott előfizetői számok	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása c) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés, c) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 2 év c) A szerződés megszűnését követő 1 év

	ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében		
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	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása, c) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében d) Számviteli bizonylat megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés, c) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont d) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 2 év, c) Az adatok keletkezésétől számított 1 év d) A számla keltétől számított 8 év
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év

	nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében		
Felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók (helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa (helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre	Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év

ezek kombinációja esetén)	történő adatszolgáltatás érdekében		
A kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja (helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
Alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok (helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés e) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
A szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan az alábbi adatok: a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai	Eht. 159/A. § (1) bekezdés h) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év

hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja (internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében		
Az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám (internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
Az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám) (internet hozzáférési, internetes	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés j) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év

elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során)			
Közös adatállomány létrehozásához az előfizető azonosításához szükséges adatok	Közös adatállomány létrehozása, fenntartása	Eht. 158. § (1) bekezdés	A szerződés megszűnését követő 1 év

2.4. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.5. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.6.1. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.6.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.6.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.6.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:
a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:
a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:
a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

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

4.4. 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: Fábián Ferenc
beosztása: ügyvezető-igazgató
elérhetősége: 30/9354531; fabi@fabinet.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,
b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,
c) 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

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény

- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet

- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet

6. sz. melléklet: 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

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.
3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.
3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.
Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.
3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.
3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.
Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).
A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.
Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

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

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

5. A kapcsolattartás irányelvei

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

Az ügyfelek vállalják, hogy amennyiben saját névszerver üzemeltetést kívánnak végezni, annak technikai hátterét biztosító személyzet ismeri a globális domain név rendszert. Az üzemeltetést pedig oly módon végzi, hogy az még gondatlanságból se veszélyeztesse az internet hálózat számára fontos globális rendszer működőképességét. Ilyen veszélyforrás a nyílt (azaz bárki számára szabadon használható) rekurzív névszerver (Open Recursive DNS) üzemeltetése, amely lehetővé teszi az esetleges támadók számára harmadik személy szolgáltatásának lebénítását (DoS). Ez még inkább igaz abban az esetben ha az így létrehozott szerver DNSSEC lekérdezéseket is képes végezni. Ezért az ügyfeleknek biztosítani kell, hogy nyílt rekurzív névfeloldás szolgáltatást a fenti technikai ismeret birtokában csak akkor üzemeltetnek, ha garantálni tudják hogy a támadó jelleggel érkező kérések kiszűrésére eljárást alkalmaznak, és kapcsolatfelvételi lehetőséget biztosítanak az ilyen támadások esetére, ezeket a kéréseket pedig soron kívül orvosolják. Ezen kívül ilyen szándékról a szolgáltatót előre értesítik és vele folyamatosan és szorosan együttműködnek az üzemeltetés alatt.

8. 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.