

One Dollar Kft.

1149 Budapest, Egressy út 23.-25.

**Általános Szerződési Feltételek
üzleti előfizetők számára nyújtott
elektronikus hírközlési szolgáltatásokra**

Törzsszöveg

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2014. május 1.

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	6
1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe	6
1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége.....	6
1.3 Hibabejelentő elérhetőségei	6
1.4 Internetes honlap címe	6
1.5 Felügyeleti szerv elérhetősége.....	6
1.6 Az ÁSZF elérhetősége	7
1.7 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása.....	7
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	8
2.1 Az Előfizető.....	8
2.2 A Felhasználó, a Végfelhasználó, valamint a végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás	8
2.2.1 A Felhasználó.....	8
2.2.2 A Végfelhasználó	8
2.2.3 A végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás	9
2.3 Ajánlattétel	9
2.4 Az előfizetői szerződés megkötése	9
2.4.1 Szerződéskötés írásban.....	10
2.4.1.1 Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai ...	11
2.4.1.2 Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai	12
2.4.4 A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás	12
2.5. Előfizetői hozzáférési pont létesítése	12
2.5.1 Belépési díj, szerelési költség	13
2.6 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei	13
2.6.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	13
2.6.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján	15
2.6.2.1 Az áthelyezés	15
2.6.2.2 Az átírás.....	15
2.6.2.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása	16
2.6.2.6 A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása	16
2.6.2.7 KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás	16
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	16
3.1 Előfizetői szolgáltatás tartalma.....	16
3.1.1 Az Előfizető jogai.....	17
3.1.1.1 A használat átengedése	17
3.1.2 A Szolgáltató jogai.....	17
3.1.2.1 Ingatlanhasználati jogok	17
3.1.2.2 A központokhoz és a hálózathoz kapcsolódó jogok.....	17
3.1.3 Díjszedés korlátozása	17
3.1.4 A Szolgáltató kötelezettségei	17
3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás	17

3.1.4.2 Titoktartás	17
3.1.5 Felelősségi kérdések.....	18
3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége	18
3.1.5.2 Az Előfizető felelőssége	18
3.1.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért	18
3.1.6 Vis major.....	18
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	18
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	18
4.1 Definíciók.....	18
4.2 Mutatók és célértékek.....	18
4.3 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	19
5. SZÜNETELÉSEK, KORLÁTOZÁSOK	19
5.1 A szolgáltatás szünetelésének esetei	19
5.1.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére	19
5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból.....	20
5.1.3 Szünetelés közérdekből	20
5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	20
5.2 A szolgáltatás korlátozása.....	21
5.2.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződészegése esetén	21
5.2.2 A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által.....	21
5.3 A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján.....	21
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	22
6.1 Ügyfélszolgálat	22
6.2 Hibaelhárítás	22
6.2.1 A hiba bejelentése	22
6.2.2 A hiba elhárítása	23
6.2.3 A hibaelhárítás minősége.....	23
6.2.4 A Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák.....	24
6.3 Panaszkezelés	24
6.3.1 Az előfizetői panaszok kezelése	24
6.3.2 A díjreklamáció.....	24
6.4 Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése	25
6.4.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei	25
6.4.2 A kötbér mértéke és megfizetésének módja	26
6.4.2.1 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt	26
6.4.2.2 Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt.....	27
6.4.2.3 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt.....	27
6.4.2.4 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt.....	27
6.4.2.5 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt	27
6.4.2.6 A kötbér teljesítése	28
6.5 Vitarendezés.....	28

6.5.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.....	28
6.5.2 A Gazdasági Versenyhivatal	28
6.5.3 A bíróság	28
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	29
7.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak	29
7.1.1 Egyszeri (belépési) díj	29
7.1.2 Előfizetési díj (havi díj, éves díj)	29
7.2 Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok	29
7.2.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok.....	30
7.2.2 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok	30
7.2.3 A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei	30
7.3 A számla.....	31
7.3.1 A számla tartalma.....	31
7.3.2 A számla megküldése	31
7.3.3 Késedelmi kamat.....	31
7.4 Díjfizetési módok	32
7.5 Díjmódosítás.....	32
7.6 Kedvezmények, akciók és az akciós díjak elérhetősége	32
7.7 A kártérítési eljárás szabályai.....	33
8. SZERZŐDÉSEK IDŐTARTAMA	33
8.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama.....	33
8.2 A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése.....	33
8.2.1 Felmondás az Előfizető részéről	33
8.2.2 Felmondás a Szolgáltató részéről	34
8.3 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése	34
8.3.1 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai	34
8.3.2 Rendkívüli felmondás az Előfizető részéről	34
8.3.2.1 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása	35
8.3.3 Rendkívüli felmondás a Szolgáltató részéről	35
8.3.3.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén	35
8.3.3.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén	35
8.3.3.3 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során	36
9.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	36
9. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	37
9.1. Általános rendelkezések.....	37
9.2. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk	37
9.3. A szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja	42
9.4. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei	43
9.5. Adatbiztonság	43
10. AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE	44
10.1. Általános rendelkezések.....	44
10.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések:.....	44
10.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak	44
10.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra	45
10.5. A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről.....	45

11. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	46
11.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	46
11.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	46
11.3 A végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek	47
11.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	47

Mellékletek

- 1. sz. melléklet: Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírása
- 2. sz. melléklet: Díjszabás
 - 2.1. sz. melléklet: Szolgáltatások díjai
- 3. sz. melléklet: Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe

A Szolgáltató neve, székhelye:

Teljes név: One Dollar Kft.

1149 Budapest, Egressy út 23.-25.

A Szolgáltató társasági formája:

Korlátolt felelősségű társaság

A Szolgáltató cégjegyzékszám:

01-09-975660

A Szolgáltató adószáma:

23730791-2-42

1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége

(1) A Szolgáltató értékesítési és ügyfélkapcsolati pontjának (ügyfélszolgálati irodának) címe és nyitvatartási ideje:

1107 Budapest, Szállás u. 21. D1 ép.

Hétfő- Péntek: 09:00-17:00.

(2) Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése tárgyában, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők (a továbbiakban: Előfizető vagy Előfizetők) az Ügyfélszolgálati Irodát nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

(3) Ügyfélszolgálatok telefonon vagy más elektronikus úton történő elérhetősége.

A Szolgáltató az üzleti előfizetők megfelelő kiszolgálása érdekében telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Az adott Előfizetőt kiszolgáló ügyfélszolgálat elérhetősége a számlán kerül feltüntetésre.

Ügyfélszolgálat üzleti előfizetők részére:

Ügyfélszolgálat: **(06 1) 2552851**

Elérhetőség: **Hétfő – Péntek 09:00 – 17:00**

Telefax szám: **(06 1) 950 5767**

Levelezési cím: **1107 Budapest, Szállás u 21. D1 ép.**

Email cím: **info@1dollar.hu**

Hibabejelentő: **+36 30 9951629**

Elérhetőség: a hét minden napján 24 órában elérhető

1.3 Hibabejelentő elérhetőségei

Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget:

a.) a Szolgáltató 1.2 pont (1) bekezdés szerinti Ügyfélszolgálati Irodában az ott megadott nyitvatartási időben,

b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (hibabejelentő) - amely a 1.2 pont (3) bekezdésében megadott hibabejelentő telefonszámon, a hét minden napján 24 órában elérhető,

c.) levélben, vagy

d.) az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon

jelezheti. A hibabejelentés részletes szabályait a 6.2.1 pont tartalmazza.

1.4 Internetes honlap címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának elérhetősége: **www.1dollar.hu**

1.5 Felügyeleti szerv elérhetősége

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanácsa gyakorolja, a hatóság szervezetei és elérhetősége az alábbi:

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei

Honlap: **www.nmhh.hu**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: (06 1) 457 7100
Telefax: (06 1) 356 5520
E-mail cím: info@nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.
Telefon: (06 1) 457 7141
Telefax: (06 1) 457 7105

Médiatanács
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Telefon: (06 1) 429 8600, (06 1) 267 2590
Telefax: (06 1) 267 2612

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitva tartása:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (06 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (06 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (06 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (06 62) 568 300

Ügyélfogadási idő:

Hétfő: 08:00 - 12:00
Szerda: 13:00 - 16:00
Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30
Péntek: 08:00 - 14:00

1.6 Az ÁSZF elérhetősége

- (1) A Szolgáltató az ÁSZF szövegét a jelen pontban felsorolt értékesítési és ügyfélkapcsolati helyein nyomtatott formában helyezi el, vagy elektronikus megjelenítő eszközön teszi hozzáférhetővé és mindenki számára egységes szerkezetbe foglalva frissíti. Ezen túl az internetes honlapján (www.1dollar.hu) a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi.
- (2) Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján (www.1dollar.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg.
- (3) Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

1.7 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása

- (1) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti/intézményi előfizetők (a továbbiakban: üzleti előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:
 - a.) a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól ÁSZF-jükben eltérjenek,
 - b.) a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól az Egyedi előfizetői szerződésekben egyező akarattal eltérjenek,
 - c.) egyező akarattal eltérjenek az ÁSZF-ben foglaltaktól,
 - d.) a b.) és c.) pontokban foglaltak értelemszerű kivételével megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.
- (2) A Rendeletre, és az (1) bekezdésben foglaltakra tekintettel a Szolgáltató az üzleti előfizetői számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF-be foglalta.
- (3) A jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra kiterjed, személyi hatálya pedig az üzleti előfizetőkre.
- (4) A jelen ÁSZF-ben, illetve az annak alapján a felek között létrejött Egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- a.) a Szolgáltató adott szolgáltatás tekintetében hatályos, az üzleti előfizetőkre vonatkozó ÁSZF-je,
- b.) a Rendelet, vagy
- c.) az Eht. rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

(5) Felek egyező akarattal (az Egyedi előfizetői szerződésben) eltérhetnek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az Előfizető

(1) A jelen ÁSZF vonatkozásában az Előfizető olyan egyéni vállalkozó, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) Az Előfizető egyéni és üzleti/intézményi kategóriájú lehet:

- a.) egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki - nyilatkozatával egyezően - gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
- b.) üzleti/intézményi előfizető a gazdálkodó szervezet, a költségvetési szerv, a helyi önkormányzat, az egyesület, a köztestület, illetőleg az alapítvány (Ptk. 685. § c) pont), valamint az egyéni vállalkozó magánszemély.

(3) Kis és középvállalkozások ("KKV") az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni Előfizetőkre vonatkozó ÁSZF-ek szabályainak vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni, és annak megtörténtét igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

(4) KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a.) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
- b.) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a.) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és
- b.) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A KKV kategórián belül mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a.) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és
- b.) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(5) Nem minősül KKV-nak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése - tőke vagy szavazati joga alapján - külön-külön vagy együttesen meghaladja a 25%-ot.

(6) A vállalkozásnak a 11. fejezetben írtak szerint megfelelően igazolnia kell, hogy a mindenkor hatályos jogszabályok szerint KKV-nak minősül. Amennyiben nyilatkozata hiányos vagy valótlan, a Szolgáltatót nem terheli az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazásának kötelezettsége, illetve az Előfizetőnek meg kell térítenie a Szolgáltatót ennek következtében ért károkat és viselnie kell eljárásának egyéb jogkövetkezményeit is.

(7) A jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új előfizető az olyan Előfizető, aki (vagy amelyik) a szolgáltatás igénybe vételére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző 90 napon belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos előfizetői szerződéssel nem rendelkezett.

(8) Minden előfizetői hozzáférési pontnak csak egy előfizetője lehet.

2.2 A Felhasználó, a Végfelhasználó, valamint a végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás

2.2.1 A Felhasználó

(1) Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely igényli, vagy használja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

(2) A Szolgáltató meghatározott körben nemcsak Előfizetők számára biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

(3) Közterületen, középületben, illetőleg a közönség számára nyitva álló kereskedelmi üzlethelyiségben, a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés a szolgáltatás igénybevételével jön létre.

2.2.2 A Végfelhasználó

(1) A Végfelhasználó azon harmadik fél természetes személy (Felhasználó), akinek a részére külön megállapodás alapján az Előfizető saját gazdasági tevékenysége körében a Szolgáltatásokat elérhetővé teszi, továbbértékesíti.

(2) A Végfelhasználó kizárólag az Előfizetővel áll szerződéses jogviszonyban. A Végfelhasználó irányában a

Szolgáltatással és annak továbbértékesítésével kapcsolatos minden felelősség kizárólag és teljes körűen az Előfizetőt terheli.

2.2.3 A végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás

(1) A végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás azon vállalkozás illetve Előfizető, amely a Végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak egy részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

2.3 Ajánlattétel

(1) Igénylő az az egyéni vállalkozó, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki vagy amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

(2) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni. Ajánlattételnek minősül:

- a.) a hírközlési szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá
- b.) az írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb hírközlési úton történő értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint
- c.) a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, melynek megtétele írásban, szóban vagy ráutaló magatartással történhet.

(3) A Szolgáltató az igénybejelentéseket nyilvántartásba veszi.

(4) Az igénybejelentés (ajánlat) kötelező tartalmi elemei:

- a.) az Előfizető neve, székhelye,
- b.) az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető bankszámlaszámát.

A szolgáltatás megvalósítása érdekében a Szolgáltató részére további adatokat is meg kell adni, így különösen:

- c.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye,
- d.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- e.) az igénybejelentés helye és időpontja,
- f.) a szerződés tartalma.

(5) Az igénylő köteles arról nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlan milyen jogcímen használja.

(6) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

(7) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

(8) Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.

(9) A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

(10) A felszerelés várható időpontját az erről szóló értesítésben meg kell határozni, ezen időponthoz a Szolgáltató kötvé van.

2.4 Az előfizetői szerződés megkötése

(1) Az előfizetői szerződés az Egyedi előfizetői szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződés feltételeket a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

(2) A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

(3) Az ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni.

(4) Szolgáltató a szerződés megkötését a (2) bekezdésében írottakon kívül is megtagadhatja, ha:

- a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- b.) az igénylő számlatartozása miatt más hírközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét korlátozta,
- c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d.) az igénylő más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel kárt okozott,
- e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.

f.) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és azt a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

(4) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Az Előfizető a szerződésben feltüntetett adatait – lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(5) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni.

(6) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, a szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni. A Szolgáltató elállhat abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy az előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó ÁSZF szabályoknak nem felelt meg.

(7) Az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől - legfeljebb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napjáig elállni, - amennyiben az abban meghatározott időpontig a Szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont létesítését nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a szolgáltatói késedelem miatt előálló, megfelelően igazolt érdekmúlás következtében a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Az Előfizető nem állhat el az előfizetői szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.

(8) Az elállást a felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják, és annak a címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek az addig egymás számára teljesített szolgáltatásokat, árukat vagy díjakat megfizetni, visszafizetni vagy visszaszolgáltatni.

2.4.1 Szerződéskötés írásban

(1) Amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, „Igénylőlap”-nak minősül.

(2) Az írásban megkötött Egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

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) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszámát,

ae) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b.) a Szolgáltató adatai:

ba) a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,

bb) a Szolgáltató cégjegyzékszámát,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,

bd) a hibabejelentő elérhetősége,

be) az internetes honlap elérhetősége;

c.) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások,

cb) utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,

cc) amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,

cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

ce) az Előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (különösen a határozott idejű

- szerződés lejáratát követő használat) díjai az ÁSZF-ben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az Egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az Egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cf) a díjfizetés módja,
- cg) a számlakibocsátás határideje,
- d.) az előfizetői szerződés időtartama:
- da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
- dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
- dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
- de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e.) az ÁSZF elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- f.) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- fa) az előfizetői névjegyzékkel,
- fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
- fd) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- fe) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- g.) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
- h.) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
- i.) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
- j.) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az ÁSZF azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak;
- k.) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- l.) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződéshez jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- m.) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- n.) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

2.4.1.1 Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

- (1) Az üzleten kívül kötendő Egyedi előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője (ügynöke) az Egyedi előfizetői szerződés bemutatása útján teszi.
- (2) Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megkötésének jelen fejezet 2.1 pontjában foglalt feltételei fennállnak, a szerződés annak Előfizető által történő aláírása napján jön létre.
- (3) A Szolgáltató nevében eljáró ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.
- (4) Azon Egyedi előfizetői szerződések esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékát a szerződés megkötése napjától számított 2-5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősíteti. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, úgy Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.
- (5) Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató az aláírás napjával érvényesen létrejöttnek tekinti.

2.4.1.2 Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai

(1) A Szolgáltató által meghatározott egyes szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok igénybevételére vonatkozó Egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető által leadott megrendelés alapján, elektronikus úton, írásban is létrejöhet.

(2) Az elektronikus úton történő szerződéskötés során a Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

(3) A Szolgáltató az Előfizető (igénybe vevő) megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az Előfizetőt:

- a.) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;
- b.) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül;
- c.) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- d.) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

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

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 ÁSZF-je szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

(5) A Szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az Előfizető az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az Előfizető megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

(6) A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Előfizetőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

2.4.4 A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás

(1) A Szolgáltató az Előfizetőt a szolgáltatás aktiválásáról - azaz a szolgáltatás igénybevétele műszaki feltételeinek megteremtéséről - telefonon keresztül tájékoztatja („üdvözlő hívás”). Az üdvözlő hívás célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató megkezdte. Az üdvözlő híváshoz a Szolgáltató joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött Egyedi előfizetői szerződés alapján abban az esetben is megkezdje a szolgáltatás nyújtását, ha az üdvözlő hívás az Előfizetőt nem érte el.

(2) Amennyiben Előfizető az előfizetői szerződést határozott időre köti, a határozott időtartam az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás pontos időpontjáról az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán pontos információt kaphat.

2.5. Előfizetői hozzáférési pont létesítése

(1) Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató adatátviteli hálózatához történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló előfizetői igény esetén a végberendezés biztosítását foglalja magában. Ha a végberendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért a Díjszabás szerinti havi bérleti díjat kell fizetni.

(2) A Szolgáltató az ÁSZF 3. sz. mellékletben meghatározott, a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határidejére vonatkozó célértéknek megfelelően vagy az előfizetői szerződésben meghatározott időpontig elvégzi az előfizetői hozzáférési pont kiépítését és azon lehetővé teszi a szerződés tárgyát képező szolgáltatás valamint egyéb kiegészítő szolgáltatások igénybe vételét.

(3) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat 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. Az Előfizető nem állhat el a

szervződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.

(4) A Szolgáltató elállhat az előfizetői szerződéstől abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi, vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.

(5) Az elállást felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

(6) A Szolgáltató jogosult az Egyedi előfizetői szerződést rendes felmondással megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni.

(7) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

(8) Amennyiben az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni, azt az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazolja.

(9) A hálózatvégződés (hálózat-végződött berendezés) a Szolgáltató tulajdonát képezi. Ezeket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel vagy a munkaelvégzési nyilatkozaton az Előfizető használatába átadja.

(10) Az ÁSZF 14. pontjában valamint az ÁSZF 1. sz. mellékletében foglaltak figyelembe vételével az Előfizető köteles biztosítani az előfizetői hozzáférési pont kiépítéséhez, valamint a szolgáltatás nyújtásához előírt műszaki feltételeket, amelyek általában, de nem kizárólagosan 1 db 230V-os normál földelt hálózati csatlakozó aljzat, a hálózat-végződött berendezés elhelyezésére alkalmas hely, előfizetői hozzáférési pont vezetékezésének nyomvonala valamint az igénybevételt lehetővé tevő előfizetői végberendezés, belső hálózati szakasz.

(11) Amennyiben a létesítés az Előfizetőnek felróható okból késik vagy meghiúsul, a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

2.5.1 Belépési díj, szerelési költség

(1) A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a Díjszabásban meghatározott belépési díjat számítja fel.

(2) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.

(3) A belépési díjat az Előfizető az első számlán felszámítva fizeti meg. Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, a belépési díj halasztott megfizetéséhez hozzájárulni, vagy egyéb akciót szervezni. A Szolgáltató jogosult arra is, hogy halasztott fizetésre irányuló kérelem elfogadása esetén a megállapodás egyedi feltételeit, illetve egyéb kedvezményt nyújtó akció esetén a részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően szabályozza.

(4) A Szolgáltató köteles a részére befizetett belépési díjakról, díjelőlegekről pontos, naprakész, ellenőrizhető nyilvántartást vezetni. Az Előfizető részére a díj befizetéséről igazolást kell adni abban az esetben, ha az előfizetői jogviszony bármilyen okból megszűnik, vagy ha az Előfizető az igazolás kiadását kéri.

(5) Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

2.6 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

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

2.6.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht-ban meghatározott keretek között, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben írt feltételek fennállása esetén, az ÁSZF egyoldalú módosítása útján módosíthatja.

(2) A Szolgáltató egyoldalúan módosítani köteles az Egyedi előfizetői szerződéseket az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben is, amennyiben azt

a.) a szolgáltatókra és az előfizetőkre vonatkozó jogszabály módosítása,

b.) új jogszabály hatályba lépése,

c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,

d.) a Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala és/vagy Elnöke, a Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Versenyhivatal vagy egyéb hatóság kötelező erejű határozata, Médiatanács felhívása

teszi szükségessé, vagy indokolja.

(3) A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF Hatályos: 2014. május 1. napjától

egyoldalú módosítása útján abban az esetben, ha:

- a.) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b.) a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz, vagy
- c.) a módosításra a körülményekben bekövetkezett lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen:

- (i) díjemelés vagy díjcsökkentés,
- (ii) egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
- (iii) új szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok bevezetése,
- (iv) új technológiák megjelenése, bevezetése,
- (v) a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítése.

(4) A Szolgáltató a (2) és (3) bekezdésben írtakon kívül, valamint az Előfizető is jogosult egyoldalúan módosítani az előfizetői szerződést, ha arra az Egyedi előfizetői szerződés maga kifejezetten lehetőséget ad.

(5) Az előfizetői szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, az előfizetői szerződés írásban, vagy ugyanolyan formában módosítható, mint ahogyan létrejött.

(6) Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF egyoldalú módosítása útján módosítja, arról köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató e kötelezettségének döntésétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, számlalevélben, postai levélben, az előfizető által e célra megjelölt email címre küldött elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással tehet eleget, amellyel egyidejűleg az értesítést ügyfélszolgálatán is köteles közzétenni.

(7) Az Szolgáltató egyoldalú módosítása – az Egyedi előfizetői szerződés eltérő kikötésének hiányában – felmondási jogot nem keletkeztet.

(8) A Szolgáltató nem köteles a (6) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

(9) A (6) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

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

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

(12) A fenti (11) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

2.6.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

2.6.2.1 Az áthelyezés

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

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

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

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

c.) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

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

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

a.) az előfizetői hozzáférési pont leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és

b.) a szóban forgó előfizetői hozzáférési pont helye a kérelem időpontjában is az Előfizető rendszeres használatában van.

(4) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét az Előfizető az áthelyezési kérelmét visszavonja, vagy a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), úgy az Előfizető előfizetői szerződése a már nyújtott szolgáltatás tekintetében az eredeti hozzáférési ponton változatlanul hatályban marad.

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

(6) Ha az Előfizető ellátási területen kívülre kéri az áthelyezést, úgy meg kell fizetnie az ellátási terület határa, és az új előfizetői hozzáférési pont közötti áramköri szakaszra ráfordított tényleges szerelési költség 100%-át is, ha a szerelési költség meghaladja a mindenkor érvényben lévő áthelyezési díj összegét.

(7) Amennyiben az Előfizető az áthelyezési kérelem benyújtásával egyidejűleg átírási kérelmet is előterjeszt a Szolgáltatóhoz, úgy a Szolgáltató először az átírási kérelmet bírálja el és teljesíti. Az áthelyezési kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak az átírási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

2.6.2.2 Az átírás

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

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

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

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

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

Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

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

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

(8) Amennyiben az Előfizető az átírási kérelem benyújtásával egyidejűleg díjcsomag-váltást is kezdeményez, amely a nyújtott szolgáltatás technológiai jellemzőinek módosításával jár együtt, úgy a Szolgáltató először a díjcsomag-váltást hajtja végre. Az átírási kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak a csomagváltási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

2.6.2.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása

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

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

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

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

2.6.2.6 A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása

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

(2) Az Egyedi előfizetői szerződés (1) bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények m értéke is változik, úgy az ÁSZF 9.3.2 pontjában írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén

a.) a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,

b.) az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető figyelembe,

c.) Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, függetlenül az eltelt időtartamtól.

2.6.2.7 KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás

(1) Az ÁSZF 2.1. pontja szerinti, üzleti Egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező KKV-k kezdeményezhetik a Szolgáltatónál előfizetői szerződésük – az egyéni előfizetőknél nyújtott hírközlési szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF által aktuálisan kínált, igénybe vehető csomagok közül a választásuk szerinti - egyéni Egyedi előfizetői szerződésre történő módosítását.

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

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 Előfizetői szolgáltatás tartalma

(1) A szolgáltatások meghatározását, továbbá igénybevételük módját és feltételeit az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

(2) A Szolgáltató egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatást nem nyújt.

3.1.1 Az Előfizető jogai

3.1.1.1 A használat átengedése

(1) Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként és saját felelősségére másnak (Felhasználó) átengedheti. Bármilyen módon engedi is át a használatot, az előfizetői szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető tartozik felelősséggel.

3.1.2 A Szolgáltató jogai

3.1.2.1 Ingatlanhasználati jogok

(1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.

(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

a.) az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és

b.) a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,

úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.

(3) A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgálmi vagy más használati jogot alapíthat, ha

a.) az nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és

b.) a Szolgáltató bizonyítja, hogy

(i) a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és

(ii) az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

(4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk. 108. §-nak (2) bekezdésében meghatározott jogokat érvényesítheti.

3.1.2.2 A központokhoz és a hálózathoz kapcsolódó jogok

(1) Az előfizetői végberendezést a Szolgáltató általában annak a helyi hálózatnak a központjába kapcsolja be, amelynek területén a végberendezést felszerelték. A külterületen felszerelt előfizetői végberendezést a Szolgáltató a legkisebb költséggel elérhető hálózat központjába kapcsolja be. Ha a Szolgáltató új központot létesít, az Előfizetőnek az új központba való átkapcsolás költségét nem kell megfizetnie.

(2) A Szolgáltató határozza meg, hogy az egységes hálózatban az előfizetői végberendezést a hálózat melyik központjába kapcsolja be. Egységes hálózatot ott létesít a Szolgáltató, ahol az üzemi feltételek ezt lehetővé teszik. Indokolt esetben a Szolgáltató a hálózat egységes jellegét megszüntetheti.

3.1.3 Díjszedés korlátozása

Berendezés használatra átengedéséért az Előfizető a Felhasználótól az előfizetői szerződés díjszabásában megszabott díjánál többet nem kérhet, ill. nem fogadhat el.

3.1.4 A Szolgáltató kötelezettségei

3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

(1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.

(2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.

(3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 6.2.1 pont tartalmazza.

(4) A megvalósított előfizetői hozzáférési ponton a tápáram ellátást az Előfizetőnek kell biztosítania.

3.1.4.2 Titoktartás

(1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

(3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a

szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

(4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

(5) Az Előfizető köteles az előfizetői szerződésben foglaltakat, valamint ha az előfizetői szolgáltatás igénybevétele során tudomására jutott közlést vagy más személyes adatot bizalmasan kezelni, annak tartalmát nem hozhatja harmadik fél tudomására, illetve azt harmadik fél részére – kivéve, ha arra jogszabály, vagy hatósági, bírósági határozat kötelezi - nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető titoktartási kötelezettsége az előfizetői szerződés megszűnését követően, korlátlan ideig fennáll.

3.1.5 Felelősségi kérdések

3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató tulajdonát képező hírközlő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a vállalt szolgáltatásminőséget teljesíteni.

3.1.5.2 Az Előfizető felelőssége

Aki a Szolgáltató bármely szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételeért a Díjszabásban vagy egyébként meghatározott díjat megfizetni.

3.1.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért

Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott végberendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a szolgáltatás Előfizetője felelős. A szolgáltatás Előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más Felhasználó használja.

3.1.6 Vis major

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véltlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

(1) A szolgáltatások Budapest X. kerületében, a Kőbányai út - Szállás u.- Horog u. –Bihari u. által határolt területen vehetők igénybe.

(2) A Szolgáltató saját hálózata azon hálózatok összessége, ahol az előfizetői hozzáférést biztosító vezetékes vagy rádiós hozzáférési hálózatát a Szolgáltató üzemelteti.

(3) A Szolgáltató vele szerződéses viszonyban álló más szolgáltatók (továbbiakban: Társszolgáltató) hálózatának igénybe vételével is létesíthet előfizetői hozzáférési pontot.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Definíciók

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

4.2 Mutatók és célértékek

(1) A Szolgáltató által internet szolgáltatás esetén alkalmazandó egyedi szolgáltatásminőségi mutatóit a 3. sz. melléklet 2.2 pontja és leírása tartalmazza.

(2) A hatályos hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei a Szolgáltató alábbi weboldalán érhetők el: <http://www.1dollar.hu>

4.3 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

- (1) Az Előfizető jogosult bármely olyan szabvány szerinti előfizetői végberendezést (pl. router, számítógép), mint saját tulajdonú készüléket beszerezni és az előfizetői hozzáférési ponton keresztül a Szolgáltató hálózatához csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Előfizetői tulajdonban lévő berendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik. Ebben az esetben az Előfizetőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.
- (2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó, a szolgáltatás igénybevételéhez használt előfizetői hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során a szolgáltatás nyújtását befolyásoló rendellenességet tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a végberendezés üzemem kívül helyezésére a szolgáltatás szüneteltetésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (3) A Szolgáltató szolgáltatásával össze nem függő berendezést a Szolgáltató hálózatával összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad a hatályos 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásai szerint.
- (4) A Szolgáltató vezetékes hírközlő hálózatához rádió adó-vevő berendezés (a vezeték nélküli telefon kivételével) csatlakoztatási igény bejelentéséhez a Hatóság által kiadott rádióengedélyt mellékelni kell.
- (5) Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni. Ha az Előfizető a végberendezés elérhetőségét akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (6) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.
- (7) Amennyiben a szolgáltatás nyújtásához a 3.1.4.1 pont (4) bekezdés figyelembe vételével a Szolgáltató távtáplálást nem biztosít, az előírt műszaki feltételeket, amelyek általában, de nem kizárólagosan 1 db 230V-os normál földelt hálózati csatlakozó aljzat, a hálózat-végződött berendezés elhelyezésére alkalmas hely, előfizetői hozzáférési pont vezetékvezetésének nyomvonala valamint az igénybevételt lehetővé tevő előfizetői végberendezés, belső hálózati szakasz, az Előfizetőnek kell biztosítania. Áramkimaradás esetén a szolgáltatás nem működik.
- (8) Az Előfizető nem jogosult a saját tulajdonú berendezését úgy beállítani és használni, ami veszélyezteti vagy befolyásolja a Szolgáltató hálózatának működését.
- (9) Az Előfizető nem jogosult az előfizetői hozzáférési pontra kapcsolt Szolgáltató tulajdonú berendezés konfigurációját módosítani a Szolgáltató előzetes írásos beleegyezése nélkül.

5. Szünetelések, korlátozások

5.1 A szolgáltatás szünetelésének esetei

- (1) Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:
 - a.) az Előfizető kérésére
 - b.) a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
 - c.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
 - d.) közérdekből
- (2) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szüneteltetés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés időtartama legalább egy hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb egy év. A szünetelés meghosszabbítása nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.
- (2) Amennyiben Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartam (hűségidőszak) alatt kéri, az előfizetői szerződés a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- (3) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a Felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Amennyiben Felek másként nem állapodnak meg, Szolgáltató az alábbiak szerint jár el.
 - a.) Ha az Előfizető egy egyedi előfizetői szerződéssel több szolgáltatásfajtaból álló csomagot vesz igénybe, a Szolgáltató valamennyi, az adott szerződéses jogviszonyban foglalt szolgáltatást szünetelteti.
 - b.) Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra a szerződésre vonatkozik, - az a.) alpontokban foglalt figyelembe vételével - amelyre azt az Előfizető kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi egyedi előfizetői szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.

(4) A szüneteltetést a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető.

(5) A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – az adott előfizetői szerződésben foglalt valamennyi szolgáltatást visszakapcsolja. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a Díjszabásban foglalt egyszeri díjat számít fel.

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major), valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatokat a 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. Szolgáltató abban az esetben is köteles az előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(5) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

(6) A karbantartás illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónapanként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

(7) Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

5.1.3 Szünetelés közérdekből

(1) Az előfizetői szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a Köztársasági Elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a Miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

(1) Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen ÁSZF Díjszabás mellékletében – a szolgáltatásnak, illetve a szünetelés fajtájának megfelelő – havi szünetelési díjat köteles fizetni. Amennyiben több szolgáltatásból álló szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, az internet szolgáltatásra vonatkozó szünetelési díjat köteles megfizetni.

(2) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabályai:

A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles. A jelen ÁSZF 5.1.2 pont (4) bekezdése szerinti rendszeres karbantartás esetén az Előfizetőt a díjfizetés alóli mentesség – figyelemmel az 5.3 pont (6) bekezdésében foglaltakra is – nem illeti meg.

a.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen nem haladja meg a 48 órát, a díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg.

A Szolgáltatót a díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

b.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat.

(3) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

5.2 A szolgáltatás korlátozása

5.2.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult, ha:

- 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 csatlakoztat,
- b.) az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c.) az Előfizetőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll,

(2) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

(3) Ha az Előfizető az (1) bekezdés, vagy (2) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles haladéktalanul, a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Kivéve azon eseteket, amelyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118.

§ (4) alapján, valamint a Szolgáltató nem élt a jelen ÁSZF szerinti rendkívüli felmondási jogával. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani.

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

(5) Az (1) bekezdés b.) és c.) pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása annak első 3 hónapjában csak olyan módon alkalmazható, ha az az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogainak gyakorlását – így pl. ADSL alapú Internet előfizetői hozzáférés igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul nem akadályozza. A Szolgáltató nem köteles így eljárni abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

(6) A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása alatt is köteles biztosítani legalább 128/64 kbit/s le- és feltöltési sebességet.

5.2.2 A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

(1) A Szolgáltatónak az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatása keretén belül a kéréstlen levelek (SPAM) okozta - akaratlagos vagy akár véletlen - meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a szolgáltatást, és zavarja annak a többi előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéréstlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül. A Szolgáltató SMTP szervere az ÁSZF 1. sz. melléklet 3.3.3 pont (2) – (5) bekezdéseiben meghatározott szabályok szerint fogadja, ill. továbbítja az elektronikus leveleket. A Szolgáltató jogosult az e-mail küldés átmeneti felfüggesztésre vagy tiltásra.

(2) A Szolgáltató általi korlátozás további szabályait, amennyiben a Szolgáltatás jellege azt lehetővé vagy szükségessé teszi, valamint a korlátozás mértékét az előfizetői szerződés tartalmazza.

5.3 A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján

(1) A Szolgáltató, mint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtó közvetítő szolgáltató, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.) 188-189. §-ban foglalt kötelezettségénél fogva a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető.

(2) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal lekérhető vagy kiegészítő médiaszolgáltatás esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-d) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a Hatályos: 2014. május 1. napjától

médiaszolgáltatóval szemben, és a médiaszolgáltató a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező médiaszolgáltatás vagy kiegészítő médiaszolgáltatás közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(3) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal internetes sajtótermék esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-c) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a sajtótermék kiadójával szemben, és a kiadó a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező sajtótermék közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(4) A Szolgáltató médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére vonatkozó kötelezettségének teljesítése során, a Médiatanács felhívásában érintett tartalom tekintetében, a Médiatanács vonatkozó ajánlásának közzétételét követően, az ajánlásban foglalt hatékony műszaki megoldást alkalmazza.

(5) Amennyiben a médiaszolgáltatást és az internetes sajtótermék közvetítése a Médiatanács felhívása alapján a fentiek szerint felfüggesztésre kerül, ez nem minősül sem a Szolgáltató hibás teljesítésnek, sem az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszegésének, sem pedig az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi jogellenes egyoldalú módosításának. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelező felhívás esetén a Szolgáltató a felhívásban megjelölt médiaszolgáltatás és internetes sajtótermék közvetítését a felhívásban foglalt időpontban felfüggeszti. Előfizető erre hivatkozással nem élhet a 6.3.2 (díjreklamáció) és 6.4.2. (kötbér) pontban foglalt jogaival, továbbá erre a körülményre hivatkozással egyéb kárigényt sem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

(6) Az Előfizető a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének a Médiatanács felhívására történt felfüggesztése esetén is köteles a szolgáltatási díjakat a Szolgáltató részére megfizetni. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének Médiatanács felhívására történő felfüggesztésének időtartama a rendelkezésre állásba nem számít bele.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 Ügyfélszolgálat

(1) A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók részére értékesítési és ügyfélkapcsolati pontot (továbbiakban: ügyfélszolgálat) működtet, amelyek helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.3 pontja tartalmazza.

(2) Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

(3) Az ÁSZF-ben felsorolt szolgáltatások nyújtásával, a díjak felszámításával és beszédésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az igénybevevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

(4) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább öt évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőriz.

(5) A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

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

6.2 Hibaelhárítás

6.2.1 A hiba bejelentése

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

(2) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy a hibabejelentést az 1.4 pontban felsorolt módon

- a Szolgáltató 1.3 pont (1) bekezdés szerinti Ügyfélszolgálati Irodáiban az ott megadott nyitvatartási időkből,
- a Szolgáltató technikai ügyeletén (hibabejelentő),

- c.) levélben, vagy
- d.) az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon

teheti meg.

(3) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

(4) A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

(5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

(6) A hibabejelentő munkatársa a telefonon érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

(7) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

6.2.2 A hiba elhárítása

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A vállalt hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 4.2 pontja tartalmazza. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a nem egyetemes szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

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

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

(4) A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(5) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

(6) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.2.1. (7) a.) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

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

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

6.2.3 A Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák

- (1) Amennyiben a hibaelhárítási eljárás során
 - a.) minden kétséget kizáróan igazolódik, hogy a hiba az Előfizető érdekkörében merült fel,
 - b.) a helyszíni munkavégzés az Előfizető téves vagy ismételt indokolatlan bejelentése miatt vált szükségessé,
 - c.) az Előfizető a hibajavításon kívüli munkák elvégzését rendeli meg,Szolgáltató jogosult felmerült költségeit, továbbá a munkadíjat az Előfizetőnek felszámítani.
- (2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben írt költségeket a jelen ÁSZF 2.1 sz. mellékletben (Díjszabás) meghatározott kiszállási és óradíjak alapul vételével határozza meg.

6.3 Panaszkezelés

6.3.1 Az előfizetői panaszok kezelése

- (1) Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.
- (2) Előfizetői panasz az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.
- (3) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az
 - a.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
 - b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
 - c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
- (4) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott ügyfélszolgálati elérhetőségen meg lehet tenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.
- (5) 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 az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.
- (6) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.
- (7) 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 Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.
- (8) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.
- (9) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.3.2 A díjreklamáció

- (1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerúségét vitatja, a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott ügyfélszolgálati elérhetőségen nyújthat be reklamációt az ügyfélszolgálatához. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.
- (2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.
- (3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a Miniszter által kijelölt tanúsító szervezet

tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés 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.

(5) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - bírósághoz fordulhat.

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

(7) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(8) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

- a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató - a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

(9) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(10) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

(11) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt az indokolt.

(12) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

6.4 Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése

6.4.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbér fizetésére:

- a.) Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4.4 pont (2) bekezdésében meghatározott határidőig.
- b.) Ha az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
- c.) Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja, de
 - (i) azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,
 - (ii) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tartja be.
- d.) Ha a hibajelentés kezelésére az ÁSZF 6.2.1 (7) pontjában, és a hiba elhárítására az ÁSZF 6.2.2 (1) pontjában meghatározott határidőt túllépi.
- e.) Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésére

haladéktalanul, de legkésőbb 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

- (2) Az (1) bekezdés d.) pontja tekintetében nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha
- a.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. router, számítógép stb.), illetve a nem a Szolgáltató által üzemeltetett hálózati szakasz (pl. az Előfizető saját vagy harmadik fél tulajdonában lévő belső kábelezés, WiFi hálózat, kábelezést helyettesítő eszköz) valamely jellemzője, hibája okozta,
 - b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.
 - c.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
 - d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
 - e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
 - f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
 - g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
 - h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
 - i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges,
- (3) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg, amennyiben az elévülési időn belül az Előfizető azt írásban kéri.
- (4) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.5 pontjában írtak irányadók.
- (5) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.
- (6) 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 elvárható.
- (7) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

6.4.2 A kötbér mértéke és megfizetésének módja

- (1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.
- (2) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

6.4.2.1 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt

- (1) Az ÁSZF 2.5 pont (2) bekezdésben meghatározott határidők elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
- (2) Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti az ÁSZF 2.5 pont (6) bekezdése alapján, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (1) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

6.4.2.2 Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt

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.

6.4.2.3 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt

(1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

(2) Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta, úgy

a.) az áthelyezést az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti, vagy

b.) amennyiben az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a.) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, úgy (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot.

(3) A (2) bekezdés a.) és b.) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

6.4.2.4 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt

(1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a.) a 6.2.1 pont (7) bekezdése szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,

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

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

a.) kétszerese az (1) bekezdés a.) pontja szerinti esetben,

b.) négyszerese az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c.) nyolcszorosa a (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

a.) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

b.) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

c.) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

(4) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,

b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.2.2 pont (1) bekezdésében meghatározott időtartam alatt elhárította,

c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,

d.) a hibát vis major helyzet idézte elő.

6.4.2.5 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt

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

6.4.2.6 A kötbér teljesítése

- (1) Az Előfizetőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.
- (2) A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségének az alábbi módon tehet eleget:
- az Egyedi előfizetői szerződésben írt módon,
 - ennek hiányában az Előfizetővel egyeztetett módon,
 - egyezség hiányában a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén történő jóváírással, vagy
 - banki átutalással,
 - egyéb esetben postai úton.
- (3) kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a (2) bekezdés c.) – e.) pontjában írt esetekben a következő számlán, de legfeljebb az arra irányuló írásbeli igény kézhezvételétől számított 60 napon belül köteles eleget tenni.

6.5 Vitarendezés

- (1) A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 6.3.1 pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.
- (2) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, vagy bírósághoz fordulhatnak.

6.5.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a mediaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 1.6 pont tartalmazza.

6.5.2 A Gazdasági Versenyhivatal

- (1) 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 a Gazdasági Versenyhivatal jár el.
- (2) A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos. Elérhetősége:

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: 1/472-8900, **Telefax:** 1/472-8905

6.5.3 A bíróság

(1) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

(2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Fővárosi Törvényszék

Cím: 1055 Budapest, Markó u. 27.

Levelezési cím: 1363 Pf. 16.

Telefon: +36-1-354-6000, **Telefax:** +36-1-354-6041

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

7.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- d.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 2. számú melléklete (a Díjszabás) tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg.

(3) A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak előre, az egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

7.1.1 Egyszeri (belépési) díj

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

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

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

7.1.2 Előfizetési díj (havi díj, éves díj)

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

(2) A havi előfizetési díjak időarányos elszámolással kerülnek kiszámlázásra a tényleges igénybevétel alapján. Az éves díjak nem kerülnek arányosításra, a díjfizetés kezdetétől számítva a következő naptári év azonos hónap azonos napjáig, vagy ha az nincs, annak a hónapnak az utolsó napjáig érvényes.

7.2 Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok

7.2.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

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

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

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

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

- (i) 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;

- (ii) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

- (iii) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja,

illetve az irányadó eljárási rend szerint

- b.) módosítsa,
- c.) az értékesítésből kivezesse, majd
- d.) megszüntesse.

(4) Több előfizetéssel rendelkező Előfizető jogosult - akár előfizetésenként különböző - díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjcsomag váltás a díjcsomag módosításával történik.

(5) Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-ben szereplő díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni

(lezárni), azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont (lezárt) díjsomagok leírását.

(6) Amennyiben egy díjsomag értékesítése megszűnik, a megszüntetett díjsomagra vonatkozó leírás az ÁSZF Lezárt díjsomagok mellékletébe kerül át az ÁSZF módosítása során. Az Előfizető az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a lezárt díjsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül díjsomag-váltással átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az alap díjsomagba sorolhatja. Miután a díjsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjszabásából való törléssel megszünteti.

7.2.2 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást összevontan értékesítsen. Ebben az esetben a szolgáltatáscsomag díja összességében általában kedvezőbb, mint az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak egyenkénti összege.

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

(3) Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjszabása a 2.1. sz. mellékletben található.

7.2.3 A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei

(1) Mindaddig, amíg a Szolgáltató számára az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díjsomagot választja, úgy Szolgáltató a szolgáltatást az alapszolgáltatás feltételei szerint nyújtja. Az alapcsomagok feltételei a 2.1. sz. mellékletben találhatók.

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

(3) Díjsomag módosításkor az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői - ide nem értve, ha a díjsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. kínált sáv szélesség vagy garantált le- és feltöltési sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.

(4) A díjsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni.

Amennyiben az Előfizető jelzi díjsomag módosítási igényét a Szolgáltató a díjsomag módosítást

a.) a bejelentést követő 15 napon belül,

b.) a (3) bekezdés alapján lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén az új előfizetői hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó, ÁSZF 3. sz. mellékletében szereplő szolgáltatásminőségi célérték figyelembe vételével teljesíti.

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

(5) a választható kereskedelmi díjsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjsomagok leírása tartalmazza.

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

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

(8) Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átírási irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

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

7.3 A számla

7.3.1 A számla tartalma

(1) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

(2) Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

(3) A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel fennálló több előfizetői szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni.

7.3.2 A számla megküldése

(1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap).

(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére.

(3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig - tárgydíj időszakot tartalmazó számla esetén az előző számla kiállítását követő 100. napig - nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgydíj időszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgydíj) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

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

7.3.3 Késedelmi kamat

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

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

(3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

7.3.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

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

(2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult a szolgáltatás (pl. az Előfizető sávszélességének) korlátozására az 5.2.1 pontban leírtak szerint.

(3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja az állomást. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

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

(5) Amennyiben az Előfizető (vagy költségviselője) a számla összegét csak részben egyenlíti ki, a befizetett összeget a Szolgáltató a számlán szereplő alapszolgáltatásokra arányosan teljesített befizetésként veszi figyelembe

7.4 Díjfizetési módok

- (1) A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.
- (2) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. Az Előfizető az első számla kézhezvételét követően dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található fogyasztó azonosító (SZFSZ, szolgáltatási folyószámlaszám) alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.
- (3) Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.
- (4) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

7.5 Díjmódosítás

- (1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan az ÁSZF 2.6.1 pontjának szabályai szerint módosíthatja. A Szolgáltató ettől eltérően bármely előfizetői szerződés esetében bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás kizárólag díjcsökkentés formájában történik.
- (2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben foglaltakon túl egyoldalúan abban az esetben is módosíthatja díjait, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése arra lehetőséget ad.
- (3) A Szolgáltató a fenti szabályoktól eltérően is módosíthatja díjait, ha azt a jogszabályok (pl.: az adó mértékére vonatkozó szabályok) változása, vagy hatósági, bírósági határozatok végrehajtása indokolja.
- (4) A (2) és (3) bekezdésben foglalt díjemelés Előfizető által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.

7.6 Kedvezmények, akciók és az akciós díjak elérhetősége

- (1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetők megtartását célzó akciókat szervezni. Az akciók során a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt.
A Szolgáltató a nyújtott kedvezményeket általában határozott idejű Egyedi előfizetői szerződések megkötéséhez kapcsolja. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.
- (2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető
 - a.) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy
 - b.) abban nem kíván részt venni.
- (3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.
- (4) Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:
 - a.) a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
 - b.) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
 - c.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása, d.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
 - d.) egyéb díjkedvezmény,
 - e.) hűségjutalom,
 - f.) ajándéksorsolás
 - g.) egyebek.
- (5) A Szolgáltató az akciós díjcsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírási kérelemre jogosultak körét oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.
- (6) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.
- (7) Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezései szerint megkötött szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül,

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

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

7.7 A kártérítési eljárás szabályai

(1) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.3.1 pont (8) bekezdésében írtak irányadók.

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

(3) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani

7.8 A kötbér meghatározása, mértéke, megfizetésének módjai

A kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 6.4.2 pontja tartalmazza.

8. Szerződések időtartama

8.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama

(1) Az Egyedi előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre. Azok az Egyedi előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű előfizetői szerződésnek minősülnek.

(2) Az előfizetői szerződés, tekintet nélkül annak időtartamára, megszűnik:

- a.) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b.) a Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c.) 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, az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht.-ban és annak végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

8.2 A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően bármelyik fél felmondhatja.

(2) A határozatlan idejű előfizetői szerződés továbbá megszűnik:

- a.) ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat,
- b.) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt,
- c.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az Előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejárta előtt kapcsolja ki,
- d.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével.

8.2.1 Felmondás az Előfizető részéről

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető indokolás nélkül felmondhatja. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 30 nap. A felmondást a Szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálatához kell eljuttatni.

(2) A Szolgáltató a szolgáltatást a felmondási idő lejártával megszünteti.

(3) Az (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását, de ez nem érinti az Előfizető kötelezettségeit a Szolgáltató tulajdonú eszközök visszaszolgáltatása vagy kártérítés megfizetésére vonatkozóan.

8.2.2 Felmondás a Szolgáltató részéről

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató írásban, indoklással, a felmondás kézhezvételétől számított 60 napos felmondási idővel felmondhatja.

(2) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződést olyan súlyosan megszegi, hogy az a Szolgáltató rendkívüli felmondását megalapozza, a Szolgáltató döntése alapján alkalmazhatja az (1) bekezdésben írt rendes felmondás, vagy a rendkívüli felmondás szabályait.

8.3 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése

8.3.1 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai

(1) A határozott időtartamú előfizetői szerződés továbbá megszűnik

- a.) a határozott időtartam lejártával, figyelemmel a (2) bekezdésben írottakra is,
- b.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- c.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- d.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével.

(2) A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

(3) A felek eltérő megállapodása hiányában a határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésben írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélén, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből – a számla keltétől számítottan – hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

8.3.2 Rendkívüli felmondás az Előfizető részéről

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

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

- a.) Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- b.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejáratá előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna.

Az előfizetői rendkívüli felmondás esetén az előfizetői szerződés kizárólag írásban mondható fel. Az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

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

(4) Amennyiben az Előfizető a megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a 8.3.2.1 pontban írtak szerint. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

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

Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az Egyedi előfizetői szerződés megkötése

időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 8.3.2.1 pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával. (6) A Szolgáltató a (4) és (5) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a (2) bekezdés a.) pontjában írt okból mondja fel a szerződést.

8.3.2.1 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

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

$$\text{A kötbér mértéke} = (\text{Havidíj kedvezmények} + \text{Opciók/Kiegészítő szolgáltatások havidíj-kedvezménye} + \text{Eszközkedvezmény}) * \text{Eltelt kedvezményes időszak} + \text{Egyszeri díjak kedvezménye}$$

(2) A képlet elemeinek definiálása:

- a.) Havidíj kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített havidíjhoz képest nyújtott további egyedi kedvezmény.
- b.) Opciók/Kiegészítő szolgáltatások havidíj-kedvezménye: egyes kiegészítő szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.
- c.) Eszközkedvezmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Egyedi előfizetői szerződésben, bérleti szerződésben vagy az ÁSZF Díjszabásában foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.
- d.) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.
- e.) Egyszeri díj kedvezmény: az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF Díjszabásában meghatározott és az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett vagy kedvezményes mértékű belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak különbözete.

8.3.3 Rendkívüli felmondás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem, kizárólag szolgáltatói rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

8.3.3.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén

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

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

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

- a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 7 874,- Ft+áfa= 10 000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10 000,- Ft-ot,
- b.) Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.
- c.) az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja. (A Szolgáltató ez esetben a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az (1) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

8.3.3.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén

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

- a.) akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b.) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és

- elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c.) szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
 - d.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja

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

- a.) a 8.3.3.1 és 8.3.3.2 (1) pontokban írott feltételek teljesültek, valamint
- b.) az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

8.3.3.3 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

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

(3) A felmondásnak tartalmaznia kell

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

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

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

8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

(4) Az Előfizető a szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani a Szolgáltató tulajdonú hálózat végződtető és egyéb berendezéseket pl. router, kültéri és beltéri egységek, kábelezés.

(5) Előfizető a berendezés(ek)e)t a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségét postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére megküldheti.

(6) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését.

(7) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) vagy az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

(8) Az előfizetői szerződés az Előfizető halála miatt abban az esetben szűnik meg, ha a halál tényét hitelt érdemlően igazolták a Szolgáltató előtt. A megszűnéshez fűződő joghatások a Szolgáltató tudomására jutásától számított 8. napon állnak be, és Szolgáltató az addig az időpontig meg nem fizetett díjakat a jogviszonyt folytató személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

9. Adatkezelés, adatbiztonság

9.1. Általános rendelkezések

(1) A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulása vagy törvény elrendelése szerint kezeli.

(2) A Szolgáltató által az Eht. 154. § (1)-(3) bekezdés alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

9.2. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

(1) A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ott meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

(2) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – a 9.5. pontban írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:

- a.) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
- b.) a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.

(3) Az adatkezelés minden esetben az Előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az Előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.

(4) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ 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 hozzáférési pont helye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ 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
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ 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
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ 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

<p>Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje</p>	<p>a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény</p>	<p>a.) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
<p>Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma</p>	<p>a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény</p>	<p>a.) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
<p>Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, fax-szám, értesítési cím</p>	<p>a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás</p>	<p>Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása KÖTELEZŐ, a többi ÖNKÉNTES a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b.) Előfizető hozzájárulása esetén</p>	<p>a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),</p>
<p>A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja</p>	<p>Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p>	<p>KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont</p>	<p>A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig</p>

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.	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető címe és az állomás típusa	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b.) Eht. 159/A. §	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) A szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont,	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a.) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b.) Egyéb bejelentések visszakövetése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 141. § (1) bekezdés b.) A 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 10. §-a alapján az előfizető ÖNKÉNTES hozzájárulása esetén	a.) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b.) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva legalább 2 évig

9.3. A szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:
- az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
 - az Eht. 162. § (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
- (2) A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
- (3) Az Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:
- egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
 - korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel,
- illetőleg amennyiben
- számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
 - számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
 - az igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
- (4) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az 10.1.2. pont rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.
- (7) Az adatállományból adatot igényelhet
- az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
 - az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
 - bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
- (8) Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozónak minősül.
- (9) A rosszakaratú vagy zaklató jellegű üzenet, e-mail azonosítása céljából az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.
- (10) Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157. § és 159/A. §-aiban meghatározott hatóságok felé.
- (11) A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:
- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
 - számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
 - bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;

d.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;

e.) azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

(12) A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

(13) Belföldi kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás azonosítója, a szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

(14) A szerződés megkötésekor az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

(15) Az Előfizető nyilatkozatának megfelelően személyes adatai átadhatóak a tudakozószolgáltatást végző szolgáltatók részére tudakozószolgáltatás ellátásának céljára, illetve egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók részére.

9.4. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

(1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az Előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

- a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,
- b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,
- c.) a számla be- illetve be nem fizetéséről.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

(3) Az Előfizető

- a.) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint
- b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

(4) A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető által megadott címre.

(5) Az Előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

9.5. Adatbiztonság

(1) A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről.

(2) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(3) A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

(4) Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt vagy más magánszemélyt személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen

technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

(5) Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon 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.

10. Az előfizető nyilatkozatai megadásának, módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

10.1. Általános rendelkezések

Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja.

10.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések:

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez (11.3.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap. Ha a nyilatkozat módosítása vagy visszavonása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és az erről szóló nyilatkozat a kézirat lezárása után érkezik a Szolgáltatóhoz, erről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt.
Nyilatkozat értéknövelt szolgáltatások nyújtásához	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez (10.4.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	Az előfizető nyilatkozatát bármikor, indokolás nélkül e-mail útján vagy postai úton vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon ingyenesen módosíthatja, amelyben megadott adatain kívül fel kell tüntetnie előfizetői szerződése számát.	Kézhezvételt követő 30 nap

Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
--	---	--	----------------------------

10.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

(1) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

(2) Az Előfizető számára a Szolgáltató külön költség nélkül biztosítja azt a jogot, hogy kérésére:

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

(3) A Szolgáltató az előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában az Előfizető által az előfizetői szerződésben feltüntetett, vagy az előfizető által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:

- nyílt adatkezelés: az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,
- részleges címet tartalmazó adatkezelés: az Előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házzám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,
- rejtett adatkezelés: az Előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai ne jelenjenek meg,
- titkos adatkezelés: az Előfizető adatait sem a névjegyzékben, sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.

(5) Amennyiben az Előfizető az adatkezelési módokra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató az előfizető adatait nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli.

(6) Az Előfizető az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.

(7) Titkos adat nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.

(8) Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató.

(9) A névsorba az Előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

(10) Bármely adatkezelési mód választása díjmentes, annak módosítása esetén a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetni.

10.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF módosításáról tájékoztatja az Előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

(2) A Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek csak az Előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

(3) Az Előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

(4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a

Szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az Előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(5) A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az Előfizető részére a közvetlen üzletszerződés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

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

Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

10.5 A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről

(1) Az ÁSZF 2.1 pont (3)-(5) bekezdése szerint a KKV-k az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

(2) A nyilatkozatnak legalább az alábbiakat kell tartalmazni:

- a.) a KKV cégnevét, székhelyének címét a cég képviseletében eljáró személy vagy személyek nevét, valamint a képviselet jogcímét,
- b.) meglévő előfizetői szerződés esetén annak azonosítóját,
- c.) annak a kijelentését, hogy a KKV szándéka egyéni előfizetői szerződést kötni, az igénybe venni kívánt szolgáltatás megjelölésével,
- d.) annak kijelentését, hogy KKV-nek minősül,
- e.) cégszerű aláírást,
- f.) dátumot.

(3) A nyilatkozathoz az alábbi dokumentumokat szükséges mellékelni:

- a.) 30 napnál nem régebbi cégkivonat,
- b.) ha a cégkivonat azt nem tartalmazza, úgy olyan bizonyító erejű okirat, amelyből a közvetlen tulajdonosi kör megállapítható,
- c.) a megelőző gazdasági év mérlege,
- d.) aláírási címpéldány,
- e.) meghatalmazás, amennyiben nem a cégjegyzésre jogosult személy jár el.

A mellékletek másolatban csatolandók, – a meghatalmazás kivételével – azonban a Szolgáltató kétség esetén kérheti az eredeti okirat bemutatását. A mérleget csak abban az esetben kell csatolni, ha ilyennel a vállalkozás rendelkezik, és azt a Szolgáltató azt kifejezetten kéri.

(4) A KKV-t a nyilatkozat az előfizetői szerződés megkötését vagy módosítását illetően nem köti.

11. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

11.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

(1) Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

(2) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

11.2 A szolgáltatás rendeltetészerű használata

(1) Mivel a hírközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a.) a berendezés zavarszűrésére,
- b.) a berendezés áthelyezésére, vagy
- c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetészerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

11.3 A végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek

- (1) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a 4.3 pont tartalmazza.
- (2) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a hálózat végződtető berendezésre, egyéb Szolgáltató tulajdonú végberendezésre vonatkozó rendelkezéseket a 8.4 pont tartalmazza.

11.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

- (1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.
- (2) Névváltozás esetén ennek tényét a természetes személy előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat, vállalkozói igazolvány), az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.
- (3) Amennyiben üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, amely átírásnak minősül.
- (4) Üzleti/intézményi előfizető az adatai változását írásban jelenti be.