

**WNETWORK.HU**

**Matkó Attila E.V.**

Helyhez kötött Internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtására  
vonatkozó  
Általános Szerződési Feltételei  
(ÁSZF)

Utolsó módosítás dátuma: 2018. 05. 10.  
Hatályos: 2018. 06. 15. napjától.

## Tartalom

1. Általános adatok, elérhetőség .....	5
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe .....	5
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	5
2. <i>Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei</i> .....	6
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....	6
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	8
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	10
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz való csatlakozásra és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	11
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	11
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	12
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása .....	12
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	12
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használtára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás .....	12
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	12
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	13
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	13
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei .....	13
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	13
A Szolgáltató a hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést jelenleg nem alkalmaz. ....	13
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	13
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	14
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése .....	14
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei .....	14
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai .....	16

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	19
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....	20
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	20
6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	22
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	24
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	25
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik(cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	26
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	26
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékké váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítéskötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	26
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	29
7.3. A kártérítési eljárás szabályai .....	29
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....	29
8. A számhordozással a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	30
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	30
8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....	30
8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	31
9. Az előfizetői szerződés időtartama .....	31
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	32
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	32
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	32
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) .....	32
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....	33
12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok, .....	33
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	39
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....	39
Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel: .....	40

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	40
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	40
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	41
13.3. A végberendezéssel vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	41
13.4. Az adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás .....	41
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....	41
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. ....	41
16. Vegyes rendelkezések .....	42
16.1. Az előfizetők tájékoztatása .....	42
16.1.1. Közzététel.....	42
16.1.2. Értesítés.....	42
16.1.3. A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma .....	42
16.1.4. Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek .....	42
1. számú melléklet Adatforgalmi mérések módja. ....	43
2. számú melléklet Szolgáltatási területek, szolgáltatási díjak .....	44
3. számú melléklet Engedélyezett Használat Elvei .....	45
4. számú melléklet Adatvédelmi Tájékoztató .....	47
5. számú melléklet Minőségi Mutatók.....	48

## **1. Általános adatok, elérhetőség**

### **1.1. A szolgáltató neve és címe**

#### *1.1. A szolgáltató neve és címe*

A szolgáltató neve: Matkó Attila E.V.  
 Vállalkozói igazolvány száma: EV633-021  
 A szolgáltató címe: 4033 Debrecen, Mátyás király u. 28. sz.

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

Levelezési Cím: 4028 Debrecen Hadházi út 9.  
 Mobil (H-P: 10-18):+36309583114  
 Mobil (0-24): +36702845079  
 web: <http://wirnet.hu>  
 E-mail cím: [incomp@in-comp.hu](mailto:incomp@in-comp.hu)  
 A szolgáltató nem rendelkezik ügyfélszolgálattal.

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

Mobil (H-P: 10-18):+36309583114  
 Mobil (0-24): +36702845079  
 web: <http://wirnet.hu>  
 E-mail cím: [incomp@in-comp.hu](mailto:incomp@in-comp.hu)

#### **1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe**

[www.wnetwork.hu](http://www.wnetwork.hu)

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

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

A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- c.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.),
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,

f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,

g) a 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,

h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mtv.),

i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.).

k) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint.

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

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

#### **Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll.

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató 1.2. pont szerinti elérhetőségein írásban, illetőleg a szolgáltató internetes honlapján található elektronikus adatlap kitöltésével teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető viselt és születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyazonosításra alkalmas igazolványának száma;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama, az előfizető képviselőjében eljáró természetes személy (megrendelő) személyazonosításra alkalmas igazolványának száma;
- d) az előfizető hozzájárulása az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: EHT) 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- e) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye;
- f) az igényelt Internet-hozzáférési Szolgáltatás
- g) igénybejelentés, helye, ideje;
- h) Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek ( telefon, telefax, email)

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat.

*A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.*

*Az ajánlattétel akkor minősül teljes körűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2. pont szerinti adatokat, valamint az igénylőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó nyilatkozatát .*

*Az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanban lehet kérni, melyet az igénylő jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni.*

Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére.

Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg rendelkezésre állása.

*Ezt követően a Szolgáltató legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy*

*a) az igényt teljesíti vagy*

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

*c) az igényt nem teljesíti*

Ha az előfizető a szerződéskötést követően, de még a bekapcsolás előtt a szerződést felmondja, a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű elállási díjat köteles megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételéhez előfizetői szerződés megkötése szükséges.

Az előfizetői szerződés érvényesen írásbeli úton, vagy telefaxon jöhet létre a Felek között, a szerződés előfizető általi aláírásával, illetőleg a szolgáltató ajánlatának kifejezett elfogadásával.

Az írásbeli Előfizetői szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

*Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.*

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

*Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok*

*Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező*

akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.

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

Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

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

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

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

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

Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok:

a) személyes adatok:

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

ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

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

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatokat tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)- ac) pont szerinti adatai,

ae) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

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

b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

d) forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,

e) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

g) Ajánlattevő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),

h) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,

- i) kis- és középvállalkozásnak minősülő Ajánlattevő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,  
 k) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

Ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének nevét (születési nevét), anyja nevét, születési helyét, idejét, lakóhelyét, illetőleg tartózkodási helyét.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

A nem természetes személy, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról), illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatát (más nyilvántartási igazolást), a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintáját, illetőleg bármilyen olyan egyéb okiratot, amelyből az aláírási jogosultság hitelt érdemlően megállapítható.

A Szolgáltató a Szolgáltatás telepítése során – amennyiben ehhez az Előfizető hozzájárul - az Előfizető számítógépére telepíti a Szolgáltató hatályos ÁSZF-jét. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató írásbeli formában is átadja a Szolgáltatás telepítés idején hatályos ÁSZF-jét.

A szolgáltató az ÁSZF változása esetén írásban, postai úton, avagy elektronikus levélben értesíti az előfizetőt a változásokról. A tájékoztatás történhet az újonnan hatályba lépett és hatályát veszített szerződéses rendelkezéseknek a beazonosítható megjelölésével is.

Szolgáltató köteles gondoskodni a mindenkor hatályos ÁSZF-nek az internetes honlapján való közzétételéről, elérhetőségéről. Az előfizető kérése esetén arról – díj ellenében – másolat kérhető.

Felek az egyedi előfizetői szerződésekben a fenti kötelező tartalmi elemeken kívül egyéb feltételeket is meghatározhatnak, továbbá az EHT-ban, illetve az ÁSZF-ben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

#### Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat

A „feltételes” kedvezmény a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a szolgáltató mindenkor általános szerződési feltételeiben meghatározott feltételektől, s amelyet a Szolgáltató az Előfizető által vállalt hűségnyilatkozat ellenében biztosít.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- amennyiben az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti;
- amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel;
- amennyiben az előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybe vett szolgáltatást;
- amennyiben az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi

A fenti esetekben az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a vállalt hűségnyilatkozatában meghatározott kedvezmények összegének a Szerződés megszűntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

Amennyiben az Előfizető által a hűségnyilatkozatban vállalt határozott időtartam eltelik, és az Előfizető a hűségnyilatkozata lejáratá előtt 15 (tizenöt) nappal nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a szerződés folytatását nem kívánja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, abban az esetben az előfizetői jogviszony az alapul fekvő határozatlan idejű előfizetői szerződés rendelkezései szerint folytatódik tovább.

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

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

*Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.*

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás a Cat5e UTP-RLAN hálózaton megvalósított szélessávú Internet-hozzáférési szolgáltatást jelenti (SZJ: 62.20.18), amelynek segítségével az Előfizetők elérhetik az Internet hálózatot. A szélessávú kábeles Internet hozzáférés módja az ethernet adapter lehet.

Ethernet hozzáférés

Az ethernet hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által vagy saját maga által biztosított hálózati interfésszel, melyre a szolgáltató ethernet kábelon juttatja el az előfizető Internetét.

RLAN hozzáférés

Az RLAN hozzáféréshez a szolgáltatónak az előzetes felmérés alapján kihelyezett eszközein keresztül lehet csatlakozni ethernet felületen keresztül. Az RLAN technológia kapcsolat típusától függően általában a 2.4 vagy az 5GHz-es ISM frekvenciát veszi igénybe. RLAN típusú megvalósítás esetén a kiépítési költség minden esetben egyedi, melyért az előfizető teljes anyagi felelősséggel tartozik, ezen összeg a szolgáltatás átadásakor kitöltött munkalapon szerepel, melyet az előfizető aláírásával elismer.

#### **– A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai**

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatások a 2. számú Mellékletben meghatározott településeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott településen belül az Igénylő által meghatározott helyen a Matkó Attila E.V. képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására az Előfizető a szolgáltató internetes honlapján tájékozódhat, RLAN típusú hozzáférés esetén előzetes felmérés alapján ad szolgáltató információt a létesíthetőségről melynek díja érvényes igénylés esetén nulla forint.

A Szolgáltatónak az EHT 129.§. (1) pontja értelmében nincsen szerződéskötési kötelezettsége.

Joga van az Előfizetői Szerződés kötését bármikor megtagadni, különösen, ha nyilvántartása szerint az Előfizetőnek számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását a szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg.

A Szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a Szerződés megkötését, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

#### **2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz való csatlakozásra és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.**

A szolgáltató vállalja, hogy az igénybejelentést követő 30( harminc) naptári napon belül állandó hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés tartama alatt igénybe veheti.

*A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.*

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

*A fentiekben meghatározott, illetve a Szolgáltató által vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerinti összegben.*

*Amennyiben a fentiekben meghatározott, illetve a Szolgáltató által vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerinti összegben.*

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

*Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon túli, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban túli előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha*

*a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy*

*b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy*

*c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.*

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

#### 3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Matkó Attila E.V.a jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján Internet hozzáférési szolgáltatásokat nyújt, amelyek az alábbi szolgáltatási csomagokban vehetők igénybe az Előfizetők által.

#### Egyéni és üzleti Internet szolgáltatási csomagok

„Vezetékes” csomagok:

Csomag neve	Sávszélesség (letöltés/feltöltés)	Adatforgalmi korlát	Garantált sebességek (letöltés/feltöltés)
Lannet 8M	8/1Mbps	nincs	4/0,5Mbps
Lannet 15M	15/2Mbps	nincs	7,5/1Mbps
Lannet 25M	25/4Mbps	nincs	12,5/2Mbps

„Vezeték nélküli” csomagok

Csomag neve	Sávszélesség (letöltés/feltöltés)	Adatforgalmi korlát	Hűség	Bekötési díj	Garantált sebességek (letöltés/feltöltés)
WDSL 5120	5/0,5Mbps	nincs	van	van	2,5/0,25Mbps
WDSL 10240	10/1Mbps	nincs	van	van	5/0,5Mbps
WDSL 20480	20/2Mbps	nincs	van	van	10/1Mbps
WDSL 40960	40/4Mbps	nincs	van	van	20/2Mbps

A WDSL-csomagok határozatlan idejű szerződésekben is igénybe vehetők.

Az internet szolgáltatási csomagok továbbadására, vagy megosztására – a Szolgáltató külön írásos engedélye nélkül - kizárólagosan a hozzáférés helyéül szolgáló előfizetői ingatlan határain belül kerülhet sor.

#### 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **2. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

### 3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

*Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.*

*Az előfizetői hozzáférési pont helye az Ajánlattevő által ajánlatában megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A szolgáltatás átadási pontja a kábelmodem ethernet csatlakozója.*

### 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

A szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások minőségére vonatkozó mutatókat a jelen Általános Szerződési Feltételek 5. számú melléklete tartalmazza.

*A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az 5. sz. **melléklet**ben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja .*

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

*A minőségi célértékek értelmezését az 5 sz. **melléklet** tartalmazza.*

*A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató méréssel ellenőrzi. Indokolt előfizetői panasz esetén a szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.*

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

*A Szolgáltató a hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést jelenleg nem alkalmaz.*

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

*4.3.1. Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerűműködését.*

Ide tartozik például, ha az Előfizető szándékosan bármilyen IP-címet beállít magának, nem megfelelő eszközzel próbál csatlakozni a szolgáltató hálózatára.

*Eredménytelen felszólítás esetén a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.*

#### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei a Szolgáltató honlapján mindenkor elérhetők.

*Az előfizetői végberendezés hibája, vagy alkalmatlansága miatt a Szolgáltatónál jelentkező kár megtérítésére az Előfizető köteles, és nem mentesül az előfizetői díj megfizetése alól.*

*Amennyiben az előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának kézbesítésétől számított három napon belül nem szünteti meg a végberendezés hiányosságait, vagy nem helyezi azt üzemben kívül, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.*

### **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése**

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

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) a Médiatanács határozata alapján,
- f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

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

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

meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást az alábbi időtartamokban végzi: minden naptári hónap első keddjén 00:00-06:00 valamint minden naptári hónap harmadik keddjén 00:00-06:00 között. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

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

5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti a 2. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a 2. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a 2. sz. mellékletben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számít fel.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a 2. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 30 nap, leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

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

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

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

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

5.1.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a 7.1. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

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

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

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat),
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

- c) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével,
  - d) az Előfizetőnek szóló díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
  - e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).
  - f) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltató lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.
- Az a)-d) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az e)-f) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor

5.2.1.1. A 5.2.1.a) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 3. sz. mellékletét képezik. Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 3. sz. Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti. Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 3. sz. mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférést és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

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

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

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

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

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

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

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

A kifogásnak tartalmaznia kell:

a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;

b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

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

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

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

5.2.1.2. A 5.2.1.e) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a 200 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között számított adatforgalom átlaga a 200 Gigabyte adatmennyiséget meghaladja.

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

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét a 3. sz. mellékletben foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződészegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő

felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a 200 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

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

5.2.2. Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2.1.c) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

5.2.3. A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtarozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

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

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

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a 2. sz. mellékletben feltüntetett korlátozási díjat számol fel.

5.2.4. Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.4. pont szerint.

### **5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

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

5.3.2. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az

Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

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

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított elérhetőségeken jelentheti be (1.3).

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

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

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

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

- a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),  
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját, melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

A Szolgáltató a 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 órásidőszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet.)

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

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

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

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, helyszíni és elektronikus értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 2. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. A szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF 5. számú Melléklet tartalmazza.

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

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valós hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha 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 rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

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

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a kijavítás 72 órában meghatározott határidejébe.

A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül, köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről, és okáról valamint arról értesíteni hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a kijavítás 72 órában meghatározott határidejébe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által i értesítésében 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 72 órás szerinti határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be 72 órában meghatározott határidőbe.

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

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

## **6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Az Előfizetői Szerződések késelemes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

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

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatósághoz, illetve a média-és hírközlési biztoshoz fordulhat.

*Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el.  
Az elévüléskezdő időpontja, a késedelem, vagy hibásteljesítés bekövetkezésének időpontja.*

-Az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni.

E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

A Szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

- **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Ügyfélszolgálat**  
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52) 417-857

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Debreceni Járásbíróság, illetőleg a Debreceni Törvényszék kizárólagos illetékességének.

*Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.*

Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

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

Előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Előfizetők bejelentéseiket, panaszait a szolgáltató 1.2. pont szerinti elérhetőségein írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről, a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon- a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani

A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a bejelentés módjával egyező módon, avagy a bejelentésben jelölt elérhetőségen a jogszabályi előírások betartásával az előfizetőt értesíti. – Amennyiben a Szolgáltató az előfizető panaszát elutasítja, –úgy a válaszát írásba foglalja, és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy 15 napon belül kézbesíti részére.

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti. A szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtarozására hivatkozással felmondani.

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

A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egyidőben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

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

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata;

Indokolt esetben a szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak 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 ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

*Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényt jelent be, azt a szolgáltató soron kívül nyilvántartásba veszi. A bejelentés jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben 30 napon belül megvizsgálja, és postai úton tértivevényes levélben értesíti az előfizetőt a vizsgálat eredményéről.*

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

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

*A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.*

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

*A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.*

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30. napon belül, rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

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

A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében.

### 6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

*A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy*

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,*
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,*
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.*

*Atájékoztatásokat a 6.2. pont tartalmazza.*

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

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

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére. A közvetítés tényét a szolgáltató az előfizető irányába kiállított számlában szerepelteti.

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételeért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi díjak

*Az egyszeri és a havi díjak meghatározása a 2. sz. mellékletben található. A feltüntetett árak bruttó árak, tartalmazzák az Általános forgalmi adót.*

Számlázás gyakorisága:

A szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak).

A számlázás történhet havonta, negyedévente, félévente és évente, attól függően, hogy az előfizető milyen számlázási gyakoriságot igényel. A számlázás ciklusának kezdő dátuma földrajzi területenként kerül meghatározásra.

A Szolgáltató a számlákat az előfizetők számára a tárgyhónap 1 napjával kezdődően, az induló naptól számított 5. napig eljuttatja.

Amennyiben az előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a szolgáltatótól, úgy azt a Szolgáltató felé köteles bejelenteni.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

Számlázás integritása

A szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható, a számlák aláírás nélkül is érvényesek.

A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán feltüntetett időpont.

Az előfizetők az előfizetési díjakat legkésőbb az előbbi határnapig kötelesek a szolgáltató számára megfizetni.

Amennyiben a szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a fentiekben meghatározott határidő a Szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Az előfizető az előfizetői díjak késedelmes megfizetése esetén köteles a szolgáltató részére megtéríteni az előbbi díjak érvényesítésével felmerült valamennyi költséget (ideértve többek között a fizetési felszólítások díjai, fizetési meghagyásos – peres eljárás eljárási díjai – illetékei, ügyvédi díjak, késedelmi kamatok stb.).

Amennyiben az előfizetők a tárgyhónap 20. napjáig nem kapják kézhez a számlalevelet, úgy kötelesek ezt aényt a szolgáltató irányába haladéktalanul jelezni.

#### Fizetési módok:

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetén keresztül egyenlítheti ki számláit.

Amennyiben a szolgáltató az előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az alábbi szolgáltatások sorrendjében számítja be az előfizető által teljesített részletfizetéseket:

- a) a régebben lejárt tartozás;
- b) azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- c) egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az előfizető döntésétől függő egyébkénti túlfizetés, vagy előre fizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető befizetéseit az ügyfélszámaához rendelt, egy ún. előfizetői folyószámlán tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonásra kerül az előfizető folyószámlán lévő túlfizetett összeg. A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

#### Készpénzes fizetési módok:

- a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- b) az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő személyes befizetéssel

#### Pénzügyintézetén keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

#### Késedelmi kamat:

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a PTK -ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

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

*A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni -a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges dijhátralék biztosítékeként az előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, amely miatt a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására, vagy a szolgáltatás használatának korlátozására, vagy -üzleti előfizetők esetében felszámolás, csőd eljárás, vagy végelszámolás esetén*

*Vagyoni biztosíték lehet:*

- a) ingó vagy ingatlanon alapított jelzálogjog*
- b) pénzbeli óvadék*

*A vagyoni biztosíték nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.*

A Szolgáltatási Díjak számítása:

A szabadáras Internet-hozzáférési szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulnak.

## **7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

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

- a) készpénzes fizetési módok
- b) Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok

A fentiek részletezését a 7.1. pont tartalmazza.

### **7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

*A kártérítési eljárás szabályait a 6.3. pont tartalmazza.*

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

Az Előfizetőt kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnéséig jár.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- c) a hibabejelentéssel kapcsolatban a 6./ pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtjéig terjedő időszakra.
- d) a hiba kijavítására nyitva álló 6./ pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
- e) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után.

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított

30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

. 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.

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

A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6./ pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmi nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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

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

## **8. A számhordozással a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

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

*A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni annak részletes feltételeit.*

*A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap.*

*Az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás ( un."hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezményt biztosít meghatározott időtartamra( „hűségidő”) határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján. ( ÁSZF. 2.2. pont)*

*A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatásnemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén használati díj.*

*A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.*

*Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a 2/ 2015. (III.30.)NMHH rendelet 6.§ (3) bekezdésében foglalt értesítésben szolgáltató a határozott időtartam lejártának napjáról is értesíti az Előfizetőt.*

*A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult azzal, hogy a határozott időtartamú szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.*

*Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik*

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

*A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht.132.§.-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.*

*A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.*

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

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

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

- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15. napig nem tudja elhárítani*
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondást megelőző 90 nap alatt több mint 10.hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós,érdekkörébe tartozó hibát hártott el.*
- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015(III.30)NMHH rendelet 27.§(4) bekezdésébe ütközően módosítja*
- d) műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht.132.§(2a) bekezdésébe ütközően módosítja*
- e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/ 2015(III.30) NMHH rendelet 24.§-ában foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye.*

*Ezen esetekben az előfizetői felmondás esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.*

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

*A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény( a továbbiakban Eht.) 157.§ (2) bekezdése, 141§.-a, valamint 154 § (1) bekezdése tartalmazza.*

*A szolgáltató az adatokat 1.évig köteles megőrizni.*

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

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képezi.

A szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése, és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

## **11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési**

**szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

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

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

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

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

## **12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

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

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőérintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása nincs.

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

A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- c) ha azt a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja;
- d) a szolgáltatás díjainak módosulása esetén

- e) továbbá a szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
- az ÁSZF szövegére irányuló módosítások, amelyek nem érintik a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, valamint helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
  - új szolgáltatási csomagok bevezetése;
  - a szolgáltatási terület növekedése

azzal, hogy – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - az ilyen módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges változását.

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

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht.132.§(2)bekezdés c) pontja, szerint a körülményekben bekövetkező a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változásnak minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132§(2) bekezdés a) pontjában, foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles tájékoztatni, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- b) a módosítások lényegének rövid leírása
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- e) díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege
- f) a módosítás indokolása
- g) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványokat (pl. Felmondási jog gyakorlása).

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ügyfélszolgálat címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és internetes honlapján köteles tájékoztatást adni

Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét követően 15 (tizenöt) naptári napon belül nem tesz a Szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének az elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 (tizenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult

felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét, azonban a felmondásig terjedő időszakra esett kedvezmények megfizetésére az előfizető köteles.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 15 (tizenöt) napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

Az egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei

#### Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a szolgáltató Internet-hozzáférési szolgáltatással, illetőleg megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha az új Szolgáltatás Hozzáférési Ponton a Szolgáltató rendelkezik a Szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételekkel, abban az esetben az Előfizető az áthelyezés díján felül az egyszeri kapcsolat kiépítésének díját is köteles megfizetni. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti, a teljesítés időpontjának (év, negyedév) megjelölésével.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá. Az áthelyezési díj mértékét a 2. számú Melléklet tartalmazza.

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

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalanak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

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

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben

megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90.napon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

d) az áthelyezési igényt –a díjtartozásról szóló felhívásban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes- díjtartozása miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni .

### Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére *köteles módosítani* az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

A szolgáltató az előfizető kérésére köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15. nap.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezzi, továbbá a Felek megállapodnak a korábbi Előfizető e-mail címének, jelszavainak megszűnésével kapcsolatosan.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Amennyiben egyéni előfizetői szerződés átírását kérik nem természetes személy igénylőre, a nem természetes személy illetve egyéni előfizetőre vonatkozó a 2. számú mellékletben közölt egyszeri csatlakozási díj különbözetet is meg kell fizetni, de az átírást kérő ebben az esetben sem köteles belépési díjat fizetni a szolgáltatónak.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

### Csomagmódosítás

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a szolgáltatási csomagjukat az előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen pontban foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák.

Az új szolgáltatási csomag igénybevételét a Szolgáltató – az egyes szolgáltatási csomagokhoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség mérése miatt – a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja a Szolgáltató, ha a szerződésmódosítás a tárgyhó, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik.

A Csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető szolgáltatási csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett. Kivételt képez az az eset, ha a hűség szerződés ideje alatt Előfizető magasabb díjú előfizetői díjcsomagra szeretne váltani (pl; alacsonyabb sáv szélességű programcsomag nagyobb sáv szélességű csomagra történő változtatása).

Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel. A bejelentett adatváltozást Szolgáltató 8 napon belül rögzíti nyilvántartó rendszerében.

Az előfizetőt terhelő változás-bejelentési kötelezettség elmulasztása esetén az előfizető köteles számla ellenében megtéríteni a szolgáltatónak az erre a mulasztásra visszavezethetően felmerült valamennyi igazolt kiadását.

### 12.3. A szolgáltató általi szerződésmódosítás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje – a szerződésszegés és az előfizetői díj nem fizetése miatti felmondás kivételével - nem lehet kevesebb, mint 60 (hatvan) nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, postai úton tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, elektronikus levélben köteles megküldeni.

A szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. antenna, konzol, végberendezések) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 2. számú mellékletben meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni.

– Előfizető szerződésszegése miatt

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább 8 napos határidő kitűzésével - írásban (postai úton, vagy elektronikus levél formájában) köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

4. az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
5. az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
6. Az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja;
7. Az Eht.-ban meghatározott egyéb törvényi esetekben.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – a Szolgáltatás Előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az Előfizető 15 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

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 írásban (postai úton, vagy elektronikus levél formájában) haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

- Előfizető díjtartozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítését követő 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában avagy 10 000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10 000 (tízezer) forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összecszerúségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

- A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

## 12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 (nyolc) napos felmondási határidővel bármikor, indokolás nélkül, írásban jogosult minden további jogkövetkezmény nélkül felmondani.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt hónapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondásmegettételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

A felmondást a szolgáltató 1.2. pont szerinti elérhetőségeire kell eljuttatni postai, elektronikus úton, avagy faxon.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő setleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

*Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha*

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

## 12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

*Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:*

*- a határozott idő eltelte:*

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a szerződésben meghatározott idő elteltével megszűnik.

A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

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

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

A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételei a jelen ÁSZF-ben kerülnek meghatározásra.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

- a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a természetes személy Előfizető halála esetén,
- a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnésével,
- a felek közös megegyezésével,
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

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

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

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

- a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF.4.pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- b) az Eht.134.§(6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.)

### **13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

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

Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség az Előfizetőt és a Szolgáltatót aa) szerződéskötést megelőzően, a

- b) szerződéskötés időpontjában
- c) a szerződés teljes időtartama alatt, és
- d) a szerződés megszűnésének szakaszában is terheli.

Az Előfizetőt együttműködési és tájékoztatási kötelezettség terheli:

a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. (pl. megfelelő végberendezés használata, a kivitelezés során az ingatlanba történő bejutás biztosítása, a kihelyezett hírközlési berendezés visszaszolgáltatása, személyes adataiban történő változások bejelentése, felszámolási eljárás kezdeményezésének bejelentése, részletfizetés vagy fizetési halasztás kezdeményezése)

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

*Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.*

*Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő a rendeltetésellenes használatból okozati összefüggésben ténylegesen felmerült károkért*

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

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

*Az előfizető köteles a részére átadott elektronikus hírközlő eszközöket rendeltetésüknek megfelelően használni, és azokat a szerződés megszűnése esetén állagsérelem nélküli üzemképes állapotban haladéktalanul a szolgáltató rendelkezésére bocsátani.*

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

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

*A határidő eredménytelen eltelte esetén a mulasztással okozati összefüggésben keletkező esetleges kár a mulasztót terheli és azt a szolgáltató jogszerűen érvényesítheti.*

*Ugyanezen rendelkezések irányadók a kapcsolattartásra vonatkozó adatok változására.*

*Az Előfizető személyváltozására az átírás szabályi irányadók.*

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

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

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

*Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.*

## 16. Vegyes Rendelkezések

### 16.1. Az előfizetők tájékoztatása

#### 16.1.1. Közzététel

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- b) elektronikus levél útján, amennyiben az Előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot.

#### 16.1.2. Értesítés

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés tértivevényes, avagy elektronikus); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon).

#### 16.1.3. A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Ügyfélszolgálat  
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52) 417-857

#### 16.1.4. Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Címe: 4024 Debrecen, Tímár utca 17-19.

Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefonszám: +36 52 533 924  
Telefax: +36 52 327 753  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

#### **Panasziroda ügyfélfogadási ideje:**

- Hétfő: 08.00 – 16.00 óra
- Kedd: 08.00 – 16.00 óra
- Szerda: 08.00 – 16.00 óra
- Csütörtök: 08.00 – 16.00 óra
- Péntek: 08.00 – 14.00 óra

#### **Mellékletek jegyzéke:**

1. sz. Melléklet: Adatforgalmi mérések módja
2. sz. Melléklet: Szolgáltatási területek, szolgáltatási díjak
3. sz. Melléklet: Engedélyezett Használat Elvei
4. sz. Melléklet Adatvédelmi Tájékoztató
5. sz. Melléklet: Minőségi Mutatók

## **1. számú melléklet**

### **Adatforgalmi mérések módja**

Minden a nyilvános Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy a nyilvános Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerül.

A nyilvános Internet felé irányuló forgalomnak számít minden Internet forgalom (TCP/IP csomagok) amelynek célja a Matkó Attila E.V. hálózatán kívül található és a nyilvános Internet felől érkezőnek minden Internet forgalom (TCP/IP csomagok), mely a Matkó Attila E.V. hálózatán kívülről érkezik. Az Előfizető adatkommunikációra csak a Szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja. A mért forgalmat az adatsomagok fejlécében található IP címek alapján rögzíti a rendszer és ezek alapján azonosítja, hogy melyik Előfizetőhöz tartozik az adatsomag.

Az alkalmazott hálózat üzemeltetési-felügyeleti rendszer biztosítja, hogy az Előfizető részére kiosztott IP címet csak az Előfizető használhassa. Amennyiben az Előfizető IP címe megváltozik (ez időről-időre megtörténhet), abban az esetben a Forgalom Mérési Rendszer az új IP címhez fogja rendelni az Előfizető adatforgalmát.

A Szolgáltató csak a fent említett adminisztrációs információkat rögzíti, a forgalom adattartalmát nem.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére - az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

**2. számú melléklet****Szolgáltatási területek, szolgáltatási díjak****Szolgáltatási Területek**

**- Debrecen és külterületei,- Hajdúsámson-Sámsonkert,- Hajdúsámson,-Hajdúszoboszló,- Sáránd,-Hajdúbagos**

**A Lannet (kábeles) Internet szolgáltatás egyszeri díjai**

- Az Internet szolgáltatás egyszeri csatlakozási díja, amely az Internet-hozzáférési kapcsolat kiépítéséért fizetendő. Belépési Díj természetes személy / nem természetes személy 0 Ft. (az előfizető lakásán belüli további kábelezésért a szolgáltató külön díjat kérhet)
- A szolgáltatás szüneteltetése esetén fizetendő csökkentett havidíj mértéke 0 Ft / hó
- A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő visszakapcsolási díj természetes személy / nem természetes személy 0Ft
- Az ügyfél hibájából történt kikapcsolást követően, a szolgáltatásba való ismételt bekapcsolás esetén, Visszakapcsolási díj természetes személy / nem természetes személy 2,000 Ft
- A szolgáltatás korlátozásának a feloldása 2, 000 Ft
- A szolgáltatás-hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új szolgáltatás-hozzáférési helyre történő áttelepítés és aktiválás. Áthelyezési díj természetes személy / nem természetes személy 10, 000 Ft
- Az előfizető kérésére a szolgáltatás-hozzáférési helyszínen nyújtott szolgáltatás esetén fizetendő. Kiszállási díj természetes személy / nem természetes személy 5, 000 Ft
- Az előfizetői szerződés megkötését követően, de még a szolgáltató teljesítését megelőző időszakban, az ügyfél előfizetői szerződésbontásakor fizetendő. Elállási díj természetes személy / nem természetes személy 5, 000 Ft
- Az előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén fizetendő. Átírási Díj természetes személy / nem természetes személy 2, 000 Ft
- Az előfizető által igénybe vett szolgáltatási csomagról másik csomagra történő váltás esetén fizetendő díj. Csomagmódosítási díj természetes személy /nem természetes személy (évente több mint egy alkalommal) 0 Ft
- hűségnyilatkozattal rendelkező előfizetők esetén: szerződésbontási díj a létesítéskor dokumentált munkalapon szereplő összeg, minimum 10,000 Ft
- Az ügyfél által fizetendő díj, mely a szolgáltatás hozzáférési helyre kihelyezett végberendezés együttes visszaszolgáltatásának elmaradása esetén a Szolgáltató kártalanítására szolgál. Megtérítési díj 50,000 Ft
- Fizetési felszólítások díjai:
 

a./ Elektronikus levél:	200.-Ft;
b./ SMS:	500.-Ft;
c./ Postai tértivevényes levél és egyéb módzatok:	2 000 Ft.

**Az RLAN (WDSL) Internet szolgáltatás egyszeri díjai**

Megegyezik a Lannet Internet szolgáltatás egyszeri díjaival, a következők kivételével:

- Belépési Díj határozott idejű szerződésnél 10, 000 Ft.
- Belépési Díj határozatlan idejű szerződésnél 20, 000 Ft.
- A szolgáltatás szüneteltetése esetén fizetendő csökkentett havidíj mértéke 2000 Ft / hó

**Havi Szolgáltatási díjak természetes/nem természetes személyek részére**Lannet (kábeles) csomagok:

- Lannet 8M: 2200.-Ft/hó
- Lannet 15M: 3800.-Ft/hó
- Lannet 25M: 5200.-Ft/hó.

WDSL (Rlan) csomagok – „határozott idejű”:

- WDSL 5120 1 év határozott idejű szerződés esetén: 3000.-Ft/hó.
- WDSL 10240 1 év határozott idejű szerződés esetén:4000.-Ft/hó.
- WDSL 20480 1 év határozott idejű szerződés esetén: 5000.-Ft/hó.
- WDSL 40960 1 év határozott idejű szerződés esetén: 6000.-Ft/hó.

WDSL (Rlan) csomagok – „határozatlan idejű”:

- WDSL 5120: 4000.-Ft/hó.
- WDSL 10240: 5000.-Ft/hó.
- WDSL 20480: 6000.-Ft/hó.
- WDSL 40960: 7000.-Ft/hó.

### 3. számú melléklet

#### Engedélyezett Használat Elvei

##### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények. Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen. Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását. A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot a [incomp@in-comp.hu](mailto:incomp@in-comp.hu) e-mail címen.

A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

##### 2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

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

##### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzi jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül. Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára

vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti

cél megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chainletters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

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

#### **5. A kapcsolattartás irányelvei**

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

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

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

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

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

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

#### 4. számú melléklet

##### **ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

###### **Az előfizető nyilvántartása**

A szolgáltató jogosult az előfizetőnek a szerződésben szereplő adatait nyilvántartani, azonban azokat csakis az előfizetőnek az Előfizetői szerződésben adott hozzájárulása szerint kezelheti. Az előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a szolgáltató a hátralékos díjak vonatkozásában jogosult követelését harmadik személynek átadni, ez azonban az Előfizetői szerződés feltételeit nem befolyásolja. A szolgáltató a számlázáshoz szükséges előfizetői adatokat csak annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos (díjszámítási, elszámolási) előfizetési igény érvényesíthető.

###### **Az előfizető forgalmának megfigyelése**

A szolgáltató jogosult az előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására és ezekből csak azok nyilvánosságra hozatalára, melyekből az előfizető, illetve társszolgáltatók egyedi adataira nem lehet következtetni.

###### **Adatszolgáltatás az előfizető számára**

A szolgáltató az adatvédelmi törvényre hivatkozva adatokat nem ad ki előfizetői számára, kivéve az előfizető saját nyilvántartott adatait. A saját adatait az előfizető az ügyfélszolgálaton személyesen kérheti. Amennyiben a Szolgáltató az Internet forgalmat regisztrálja és értékeli, kívánságra azt az előfizető számára hozzáférhetővé teszi.

###### **Adatkezelés, adatvédelem**

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat az érvényes adatvédelmi szabályok szerint kezelni. A szolgáltató az előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezései alapján kezelni. A szolgáltató a nyújtott szolgáltatásokról illetve a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban tudomására jutott adatokról csak jogszabály, különösen a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény, a rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény és a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény alapján nyújthat tájékoztatást az arra felhatalmazott személyeknek. Az előfizető hozzájárulását adhatja, hogy adatait a szolgáltató nyomtatott formában, vagy elektronikusan közzétegye. A szolgáltató az adattvédelmi követelmények érvényesítésére, és az adatokkal kapcsolatos feladatok ellátására adatvédelmi felelőst nevez ki. A szolgáltató adatvédelmi felelőse az ügyfélszolgálat felügyeletét is ellátó igazgató, elérhetősége a szolgáltató székhelyén telefonon munkaidőben lehetséges.

###### **Betekintési jog**

Az előfizető jogosult a szolgáltatónál lévő valamennyi rá vonatkozó, a számlázással kapcsolatos részletes adat megismerésére. Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató biztosítja a saját adatok vonatkozásában a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintést. Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató a fenti adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a fenti adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

**5. számú Melléklet**  
**Minőségi mutatók**  
**Kábeles és RLAN (WDSL) esetén**

**Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségecértékei**

**Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei**

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Célérték</b>
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	30 nap
2./Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95 %
5./A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	65 %

**Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei**

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>			
6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton		<b>Célérték</b>	
<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>Szolgáltatás le- / feltöltési sávszélessége</b>	<b>Letöltési sebesség Mbit/s</b>	<b>Feltöltési sebesség Mbit/s</b>
Lannet 8M	8 Mbit/s / 1 Mbit/s	4.00	0.50
Lannet 15M	15 Mbit/s / 2 Mbit/s	7.50	1.00
Lannet 25M	25 Mbit/s / 4 Mbit/s	12.50	2.00
WDSL 5120	5 Mbit/s / 0.5 Mbit/s	2.50	0.25
WDSL 10240	10 Mbit/s / 1 Mbit/s	5.00	0.50
WDSL 20480	20 Mbit/s / 2 Mbit/s	10.00	1.00
WDSL 40960	40 Mbit/s / 4 Mbit/s	20.00	2.00

**Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése**

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

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

Kizárt esetek különösen:

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

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

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

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

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

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

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

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

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

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

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

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

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

Az Előfizető által fogalmazott adatok mérése:

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.

Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a Szolgáltató eszközének ethernet portján keresztül halad át.

A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal kerül elvégzésre és a program jegyzőkönyvet készít a mérésről.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

A mutatók vonatkozásában:

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